

## Solaris 8 Vintage Patch Service Plan Italy

### 1. Scopo

Questo servizio fornisce al cliente assistenza per l'aggiornamento di software di versioni precedenti (definito di seguito nella sezione 2.1) oltre la cessazione dello sviluppo del software stesso. L'assistenza è relativa al software coperto, come descritto nella sezione 2 riportata di seguito ("servizio"). Per "software coperto" si intendono le istanze di software binario del sistema operativo Solaris 8 ("Solaris 8") per cui il cliente disponga di una licenza valida per l'utilizzo e abbia corrisposto la tariffa applicabile per il servizio, in esecuzione in un sistema coperto. Qualsiasi altra istanza di software per il sistema operativo Solaris ("Solaris OS") e per qualsiasi altro pacchetto software è esclusa da questo servizio. 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. Sun si impegnerà a livello commerciale a fornire il servizio.

**Limitazioni:** Sono specificamente esclusi dal software coperto i componenti non integrati nel sistema operativo Solaris 8 come illustrato al seguente indirizzo, il cui contenuto può essere modificato periodicamente a discrezione esclusiva di Sun e senza alcun preavviso:

<http://www.sun.com/service/subscriptions/8/>

### 2. Attività e servizi di Sun

#### 2.1 Assistenza per la manutenzione

- **Supporto per lo sviluppo di aggiornamenti di software di versioni precedenti.** A partire dal 1 aprile 2009, qualora Sun a sua esclusiva discrezione determini che il software coperto richiede aggiornamenti per la protezione, aggiornamenti per la disponibilità o aggiornamenti contro la perdita di dati, come definiti di seguito (collettivamente "aggiornamenti di software di versioni precedenti"), Sun si impegnerà a livello commerciale a sviluppare e rendere disponibili al cliente tali aggiornamenti di software di versioni precedenti. Qualsiasi altro tipo di aggiornamento software è specificamente escluso dal presente servizio. Gli aggiornamenti di software di versioni precedenti possono essere utilizzati dal cliente esclusivamente per software coperto in sistemi coperti.
- Tutto il software coperto va inoltre gestito in base a un contratto di assistenza Sun separato, che fornisce supporto telefonico e accesso agli aggiornamenti rilasciati per il software coperto prima del 1 aprile 2009 ("aggiornamenti software preesistenti").
- Gli "aggiornamenti per la protezione" sono aggiornamenti software per la risoluzione di problemi corrispondenti, a discrezione esclusiva di Sun, a una o più delle seguenti circostanze:
  - accesso non autorizzato a un sistema o a dati, ottenuto mediante l'aggiramento dei meccanismi di sicurezza del sistema
  - accesso non autorizzato a un sistema o a dati ottenuto a causa di mancanza di autorizzazioni adeguate, derivante dall'installazione o dal funzionamento predefinito in fase di esecuzione di un componente software (vedere **Nota 1**)

- prestazioni del sistema o accesso ai servizi del sistema di qualità eccessivamente scadente a causa delle azioni di utenti locali non provvisti dei privilegi necessari o dell'accesso client remoto (condizione comunemente nota come "Denial Of Service" o "DoS")
- log di revisione protetti incompleti o non completamente integri.

**Nota 1:** sono specificamente esclusi dagli aggiornamenti per la protezione gli aggiornamenti software dovuti a problemi causati da modifiche errate o non autorizzate alla configurazione del software coperto, salvo il caso in cui, a discrezione esclusiva di Sun, tali modifiche non risultino di per sé pericolose per la protezione.

- Gli "aggiornamenti per la disponibilità" sono aggiornamenti software destinati a risolvere problemi che riducono la disponibilità di sistemi o servizi critici, e che a discrezione esclusiva di Sun soddisfano uno o più dei seguenti criteri:
  - Diffuso: problema riscontrato nei siti di quattro o più clienti, come indicato dai record cliente in un sistema di rilevamento bug, dalla comunicazione dei bug agli ingegneri Solaris o da altri dati derivanti dalle comunicazioni dei clienti.
  - Errore di High Availability (HA) di Sun Cluster: qualsiasi problema rilevato in un sistema Sun Cluster supportato, in cui Solaris compromette la funzionalità di failover del Sun Cluster (vedere **Nota 2**)
  - Grave: qualsiasi problema che impedisce l'uso di un sistema fino alla riparazione, nel caso in cui tale riparazione richieda un tempo di inattività prolungato.
  - Diagnosi: qualsiasi problema che dia origine a un'azione di riparazione che determina una sostituzione hardware non necessaria, nel caso in cui una notifica tempestiva possa eliminare o ridurre il problema stesso.
  - Regressione: qualsiasi problema che peggiora la gravità, la frequenza o l'impatto di un altro problema, o determina errori dove prima si riscontrava funzionamento corretto, ed è introdotto dal rilascio di un aggiornamento di software di versioni precedenti.

**Nota 2:** la funzionalità di failover per Sun Cluster è descritta all'indirizzo

<http://www.sun.com/software/solaris/cluster/datasheet.xml>

- Gli "aggiornamenti contro la perdita di dati" sono aggiornamenti software destinati a risolvere problemi che, a discrezione esclusiva di Sun, corrispondono a uno o più dei seguenti criteri:
  - Un archivio dati permanente (quale un file system o un database) è danneggiato.
  - I dati scritti in un archivio dati permanente sono andati perduti.
  - I dati inviati attraverso una connessione di rete sono andati perduti o risultano danneggiati.
  - I dati vengono letti in modo errato dall'archivio dati permanente.
  - L'archivio dati permanente non risulta accessibile.
  - Le utility per la correzione di incoerenze o danneggiamenti di un archivio dati permanente non producono i risultati attesi.

## **2.2 Processo di aggiunta ed eliminazione e processo di verifica trimestrale (“verifica trimestrale”) del sistema**

- **Verifiche trimestrali del sistema facoltative.** Entro trenta (30) giorni di calendario dalla scadenza effettiva del trimestre del contratto di servizio del cliente, quest'ultimo ha facoltà di fissare un

incontro con Sun, in data, ora e luogo concordati tra le due parti, per esaminare le modifiche a tipi e quantità dei prodotti Sun per i quali il cliente richiede assistenza ("verifica trimestrale del sistema") (vedere **Nota 3**).

- **Notifica scritta di aggiunta.** Per richiedere l'aggiunta di un prodotto Sun al proprio contratto di servizio in vigore, il cliente fornirà notifica scritta ("notifica scritta di aggiunta") entro trenta (30) giorni di calendario precedenti alla data iniziale di copertura. Nella notifica scritta di aggiunta dovrà essere specificato il modello, la configurazione e il livello di assistenza corrente del prodotto Sun, l'indirizzo al quale il prodotto Sun è installato e il numero di contratto di servizio al quale aggiungere il prodotto Sun, nonché l'effettiva data di aggiunta.
- **Notifica scritta di eliminazione.** Per richiedere l'eliminazione di un prodotto Sun dal proprio contratto di servizio in vigore, il cliente è tenuto a fornire notifica scritta ("notifica scritta di eliminazione") entro trenta (30) giorni di calendario precedenti alla data iniziale di copertura. Nella notifica scritta di eliminazione dovrà essere specificato il modello, la configurazione e il livello di assistenza corrente del prodotto Sun, l'indirizzo al quale il prodotto Sun è installato e il numero di contratto di servizio dal quale eliminare il prodotto Sun, nonché l'effettiva data di eliminazione.
- **Rettifiche dei prezzi.** Il prezzo fissato verrà rettificato a seguito di ogni verifica trimestrale del sistema in modo da riflettere eventuali modifiche dello scopo del servizio, in conformità con i criteri di determinazione dei prezzi previsti in base al servizio Solaris 8 Vintage Patch Service ("rettifica dei prezzi") in vigore al momento di detta verifica. Ai clienti può essere richiesto l'inoltro di un ordine d'acquisto modificato o di altra documentazione aggiornata con le rettifiche dei prezzi (vedere **Nota 3**).

**Nota 3:** Le verifiche trimestrali e le rettifiche dei prezzi non sono disponibili per i clienti che versano la tariffa minima prevista per il servizio Solaris 8 Vintage Patch Service. Per i clienti che versano la tariffa massima prevista per il servizio Solaris 8 Vintage Patch Service, le rettifiche dei prezzi si applicano esclusivamente nel caso in cui la tariffa rivista non ecceda la tariffa massima al netto degli sconti.

### 2.3 Servizi correlati

- **Accesso al centro di assistenza per membri SunSpectrum.** Il cliente avrà accesso, esclusivamente per il software coperto, alle risorse pertinenti disponibili nel centro di assistenza per membri SunSpectrum. In questo modo potrà eseguire diverse operazioni sul Web, ad esempio:
  - gestire i contatti con l'assistenza
  - aggiornare le licenze software
  - ottenere aggiornamenti per il software di versioni precedenti
  - accedere alle informazioni sui bug di SunSolve.

Le funzioni disponibili possono variare da un paese all'altro. Sun ha facoltà di effettuare sostituzioni e apportare modifiche nel servizio del centro di assistenza per membri SunSpectrum in qualsiasi momento. Le condizioni di utilizzo del centro di assistenza per membri SunSpectrum sono definite nel contratto di licenza del centro. Il cliente dovrà accettare e riconoscere che il contratto di licenza del centro di assistenza per membri SunSpectrum regolerà l'accesso al centro e il relativo utilizzo. Il

cliente potrà utilizzare il centro di assistenza per membri SunSpectrum solo con il software coperto in esecuzione in un sistema coperto.

- **Programma in linea SunSolve.** Il cliente può accedere al servizio in linea SunSolve (e al database del servizio SunSolve) per uso interno esclusivo del cliente, in base alle specifiche del contratto di licenza SunSolve. L'accesso alle sezioni del servizio in linea SunSolve che richiedono un contratto di assistenza va ottenuto mediante il centro di assistenza per membri SunSpectrum.

Per accedere al programma in linea SunSolve e al database di assistenza di 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 e l'utilizzo del programma in linea SunSolve e del database di assistenza di SunSolve. Il cliente potrà utilizzare il programma in linea SunSolve solo con il software coperto in esecuzione in sistemi coperti. Il servizio in linea SunSolve (e il database di assistenza SunSolve) consente l'accesso ai seguenti elementi:

- informazioni sui bug per i prodotti software supportati da Sun
  - manuale dei sistemi Sun
  - 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 con informazioni sulla risoluzione dei problemi hardware e software Sun già identificati
  - aggiornamenti di software di versioni precedenti per il software coperto
  - servizio SunSolve EarlyNotifier, che consente al cliente di richiedere la notifica in caso di revisione o aggiornamento di un documento SunSolve.
- **Servizi, assistenza e notifiche software.** Il cliente riceverà periodicamente servizi, assistenza e notifiche software da Sun in formato elettronico o sotto altra forma determinata da Sun. Tutte le informazioni saranno fornite in inglese.

### 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.
- **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 corrente di 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 descritta 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.

- **Contatti dei clienti.** Il cliente dovrà designare un utente principale che sia responsabile dell'accesso per i 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 è tenuto a 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.** L'utente principale del cliente dovrà garantire che i contatti che richiedono assistenza per il software coperto siano dotati di certificazione o abbiano ricevuto la formazione adeguata per diagnosticare e risolvere i malfunzionamenti del software coperto in base alle indicazioni fornite da Sun. I contatti devono essere amministratori Solaris certificati (almeno di livello I e II) o altrimenti autorizzati da Sun.
- **Informazioni sul contratto.** Se Sun non è in grado di ottenere informazioni sul diritto all'assistenza nell'ambito della registrazione, su richiesta di Sun, il cliente dovrà fornire per il software coperto un numero di contratto di assistenza valido, il codice di identificazione del prodotto ed eventuali altre informazioni allo scopo di dimostrare di avere diritto a usufruire del servizio prima dell'effettiva fornitura.
- **Dati sul caso.** Il cliente dovrà fornire a Sun un caso di test riproducibile o informazioni sufficienti per consentire ai tecnici di duplicare o riprodurre i problemi segnalati. È possibile che il software coperto non sia supportato da Sun in tutte le piattaforme hardware o software o che Sun non sia in grado di duplicare o riprodurre il problema in tutte le piattaforme. 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 utilizzerà gli aggiornamenti di software di versioni precedenti e le altre forniture del servizio esclusivamente con software coperto in esecuzione in sistemi coperti. Non verrà concessa alcuna licenza per altri usi o applicazioni. Altri usi e applicazioni sono vietati.

#### 4. Condizioni aggiuntive

- **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>.
- **Mancata risoluzione.** Sun si impegnerà a livello commerciale a rispondere alle richieste di assistenza del cliente. Tuttavia il cliente accetta e riconosce che nel caso di determinate richieste di assistenza la risoluzione non risulterà possibile o fattibile dal punto di vista commerciale.
- **Prodotti di terze parti.** Il cliente riconosce che nell'ambito del presente servizio, Sun non è responsabile dell'assistenza (inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo gli aggiornamenti software o patch, le soluzioni alternative, le parti di ricambio o altri tipi di correzioni o aggiornamenti relativi a software, hardware o documentazione) per prodotti diversi dal software coperto.
- **Limitazioni dell'assistenza.** Sun non ha alcun obbligo di fornire l'assistenza 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 di Sun relative all'ambiente di installazione; (iii) uso del software coperto su qualsiasi sistema diverso dai sistemi coperti; 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.
- **Requisiti minimi di acquisto.** Il cliente è tenuto ad acquistare il presente servizio per tutti i servizi coperti utilizzati, in quanto detto servizio non è disponibile limitatamente a sottogruppi dei sistemi coperti del cliente.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto con Sun che regola la fornitura del 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](http://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 sopra riportato. In questo elenco di servizi o SOW, per "cliente" si intende l'entità autorizzata a ricevere i servizi.

Ultima revisione: marzo 2009