

TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO PREMIUM

Tutti i Servizi tecnici qui descritti ordinati dall'Utente sottostanno ai termini e alle condizioni definiti di seguito ("Contratto").

Tali servizi sono forniti all'Utente dal soggetto identificato come Novell ("Novell"):

Servizi tecnici ordinati	Entità Novell
Premium 1000, 2000, 3000, Supporto SUSE Linux Enterprise Server/Desktop	Novell Nederland B.V.
Premium 4000, 5000 (Premium 3000 ASE ove disponibile) Supporto in loco opzionale / Servizi remoti / Servizi gestiti	Entità Novell nel Paese di fatturazione, se esistente. In tutti gli altri casi, entità Novell che impiega il PSE/DSE o altro personale di supporto.

1. **Servizi tecnici:** i servizi offerti ("Servizi tecnici") sono descritti dettagliatamente nella versione corrente del documento Premium Service Handbook ("Descrizione del programma"), qui integrata come parte del presente Contratto. La redazione di documentazione e report non è inclusa nei Servizi tecnici offerti in base al presente Contratto, tranne diversamente autorizzato per iscritto da Novell. Novell si riserva il diritto di rivedere periodicamente la Descrizione del programma. Una Descrizione del programma rivista rimpiazzerà tutte le versioni precedenti e diventerà effettiva e vincolante al momento della comunicazione all'Utente. Se, a seguito di eventuali modifiche, si verificassero riduzioni sostanziali, a livello quantitativo o qualitativo nei Servizi tecnici acquistati, l'Utente è tenuto a comunicarlo per iscritto a Novell entro 30 giorni dalla notifica delle modifiche da parte di Novell. In tal caso, la Descrizione del programma precedente rimarrà valida per l'Utente nel periodo residuo previsto dai Servizi tecnici acquistati; eventuali nuovi ordini di tali Servizi tecnici o rinnovi del Contratto saranno comunque soggetti alla Descrizione del programma rivista.

Quanto descritto di seguito rientra nella definizione di Servizi tecnici ed è soggetto ai termini seguenti:

- A. **Servizio Premium. Supporto Suse Linux Enterprise Server/Desktop:** Novell fornisce all'Utente i Servizi tecnici previsti dall'ordine effettuato secondo quanto definito nella Descrizione del programma. Gli orari di apertura del centro servizi Novell EMEA sono dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 GMT +1. Nel caso di acquisto di un pacchetto Premium che prevede assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, l'assistenza esterna a questi orari di ufficio sarà fornita da altri centri di assistenza esistenti nel mondo. Il "tempo di risposta" a cui fa riferimento la Descrizione del programma indica il tempo trascorso tra la richiesta inoltrata a Novell e il momento in cui Novell contatta l'Utente in risposta a tale richiesta. Tale contatto può avvenire per iscritto, per telefono o per e-mail. Il tempo di risposta è un valore predefinito, non corrisponde al tempo necessario per la risoluzione di un problema e non è coperto da garanzia Novell.
- I Servizi tecnici acquistati presso Novell, disponibili per server o per unità secondo quanto indicato nella Descrizione del programma, possono essere utilizzati dall'Utente solo per un server o per un'unità specifici e per la durata del Servizio Premium. È necessario che il server o l'unità specifici siano coperti dalla protezione dell'upgrade o dalla manutenzione Novell. Non è possibile utilizzare i Servizi tecnici per altri server o unità. Novell si riserva il diritto di rifiutare in qualsiasi momento assistenza in caso di server o unità scoperti o in caso di mancanza o scadenza di protezione dell'upgrade o manutenzione per i server e le unità in questione.
- B. **Singola Richiesta di Servizio:** Una singola richiesta di servizio è una richiesta di supporto tecnico che può essere inoltrata a Novell tramite Internet o telefono. Questo tipo di richiesta descrive un singolo problema tecnico relativo a

software Novell in relazione all'ambiente IT in uso. In caso di richiesta di assistenza tecnica, la responsabilità di Novell nei confronti dell'Utente è limitata come indicato più avanti.

- C. **PSE/DSE:** alcune offerte del Servizio Premium prevedono la disponibilità di un DSE (Dedicated Support Engineer, ingegnere dell'assistenza designato) o PSE (Primary Support Engineer, ingegnere dell'assistenza primario). L'opzione è inoltre disponibile in altri pacchetti, come definito nella Descrizione del programma. Come linea di riferimento si consideri che, nel periodo di Contratto, il tempo settimanale di un PSE dedicato a questioni sollevate dai clienti non supera il 25% dell'orario di lavoro complessivo, mentre quello di un DSE non supera l'80% dell'orario di lavoro complessivo. Il PSE o DSE fornisce l'assistenza tecnica necessaria all'Utente e ai relativi siti con sede in un Paese specifico, tranne diversamente accordato prima dell'inizio della fornitura del servizio. L'assistenza da parte del PSE/DSE viene essenzialmente fornita via telefono. Il PSE/DSE è inoltre disponibile per una serie di visite in loco, secondo quanto descritto nella Descrizione del programma. Le ore lavorative settimanali non utilizzate non possono essere conteggiate in piani successivi né rimborsate. Il PSE/DSE è disponibile dal lunedì al venerdì nelle ore lavorative normali ("Orario standard") pertinenti al Paese in cui ha sede. L'orario lavorativo massimo quotidiano non deve superare le 10 ore o i termini indicati dalla legge applicabile. Le ore di straordinario massime consentite in una settimana sono 4. I servizi offerti al di fuori dell'orario standard vengono addebitati a un costo aggiuntivo salvo casi di assoluta emergenza, ossia situazioni in cui una rete o suoi elementi fondamentali risultino inattivi o non accessibili o se si verificano errori di rete di grave entità. Se il PSE/DSE non dovesse essere disponibile perché in ferie, malattia o per altri motivi, Novell fornirà un contatto di riserva. In caso di assenze pianificate, l'Utente sarà informato in anticipo. In caso di richiesta della presenza in loco di un DSE, l'Utente è tenuto a fornire una postazione dotata di telefono con accesso internazionale (solo a scopo lavorativo), parcheggio e accesso remoto alla rete aziendale Novell (preferibilmente ISDN). Se necessario, Novell si riserva il diritto di rimuovere il DSE a scopo di training. In mancanza di tali condizioni, Novell potrà fornire unicamente un servizio di assistenza con DSE remoto.
- D. **Richiesta di servizio di prova:** Una richiesta di supporto tecnico di prova offerta gratuitamente da Novell a seguito dell'acquisto di un pacchetto Servizio Premium. Sia l'Utente sia Novell possono interrompere tale richiesta in qualsiasi momento senza motivi speciali e senza scadenza. In caso di assistenza di prova, la responsabilità di Novell nei confronti dell'Utente è definita come descritto di seguito.
- E. **Visite in loco:** se desiderato, è possibile giovare dell'assistenza dei tecnici specializzati Novell in loco, in situazioni critiche, per la risoluzione di problemi o per operazioni di manutenzione del software Novell. La durata minima delle attività in loco è di un giorno lavorativo, ossia 8 ore concentrate nelle ore lavorative standard. Il tempo aggiunto a tali ore standard sarà calcolato in base a una tariffa oraria. Il servizio di assistenza in loco PREVEDE SEMPRE un incidente aperto. Novell non invierà un tecnico in loco senza avere prima tentato di risolvere il problema

TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO PREMIUM

tramite il servizio normale. Le spese di viaggio per visite PAT e visite in loco saranno fatturate a parte.

- F. **Standby pianificato:** il servizio di standby pianificato consente di richiedere l'assistenza telefonica di un esperto Novell specializzato al fine di eseguire operazioni pianificate al di fuori delle ore lavorative normali. L'esperto rimarrà disponibile per un periodo preconcordato. È richiesto un periodo di preavviso minimo di tre giorni lavorativi. L'esperto sarà disponibile in precedenza per una consultazione della durata massima di quattro o otto ore allo scopo di discutere il progetto per cui è stato convocato. Nel corso del periodo di standby pianificato il tecnico sarà disponibile telefonicamente. Il costo di questo tipo di assistenza varia in base al periodo, con tariffe diverse per giorni feriali, weekend e festivi, come descritto nel listino prezzi. Novell si riserva di respingere richieste di servizio di Standby pianificato su prodotti che non si trovano più nella fase di "General Support" del ciclo di supporto dei prodotti Novell.

G. **Supporto per soluzioni:**

- (i) **Definizione:** col termine soluzioni si intendono prodotti software Novell personalizzabili, che richiedono maggiore supporto tecnico rispetto ai prodotti standard. Appartengono a questa categoria, tra gli altri, Novell Identity Manager e Novell Access Manager. Una soluzione si definisce personalizzata se ha subito modifiche a livello tecnologico che superano la semplice configurazione del prodotto, eseguita normalmente durante l'installazione. Tali modifiche riguardano prodotti Novell standard e vengono operate da sviluppatori Novell o esterni, al fine di sviluppare una soluzione aziendale o tecnica specifica, apportando variazioni del codice per la realizzazione di applicazioni o servizi Web su misura. Questo tipo di assistenza richiede la conoscenza approfondita delle modifiche effettuate ed è affidato a un PSE/DSE. Il supporto per soluzioni è pertanto disponibile solo come parte di un contratto Premium 4000 o 5000 (e Premium 3000 ASE se applicabile).

- (ii) **Ambito di validità del supporto offerto dal Servizio Premium:** Per ricevere supporto tecnico sarà necessario fornire la documentazione completa delle soluzioni personalizzate, le quali devono ripetere gli standard Novell (disponibili presso il/la Service Account Manager). Nei casi in cui gli standard Novell non sono rispettati, Novell si riserva il diritto di fornire supporto limitato o di non fornirlo. Novell offrirà assistenza per soluzioni personalizzate solamente per determinare se:
- (a) un componente Novell non funziona correttamente
 - (b) un'applicazione o un ambiente specifico del cliente e di tipo non Novell presenta un problema
 - (c) il software personalizzato fornito presenta un problema.

Al fine di risolvere i problemi dei punti (a) e (b), i Servizi tecnici Novell forniscono assistenza e, se appropriato e possibile, variazioni del software realizzate da Novell. Nel caso ©, Novell fornirà supporto secondo le condizioni del contratto Premium indicate precedentemente al punto (i), solamente per problemi individuati nel software personalizzato fornito da Novell.

Novell non fornisce altri tipi di supporto su soluzioni personalizzate oltre a quelli sopra espressamente indicati.

- (iii) **Periodo di assistenza:** la soluzione sarà supportata

purché vengano i requisiti richiesti (nel periodo di validità del contratto Servizio Premium e su pagamento delle tariffe applicabili). Per i prodotti software standard che non rientrano nella fase di 'Supporto generale' del ciclo di vita di supporto Novell pur facendo parte di una soluzione supportata (senza che sia stato acquistato un pacchetto di estensione del supporto), non verrà fornita assistenza.

- H. **Servizi gestiti/Servizi remoti:** i Servizi gestiti/Servizi remoti comprendono il monitoraggio, il controllo dello stato dei sistemi, l'esecuzione di report, le procedure di workflow e le operazioni di manutenzione. La proposta iniziale è definita nella Descrizione del servizio. La Descrizione del servizio costituisce il punto di partenza per la redazione del SOW (Statement of Work, Dichiarazione di lavoro), che viene creato al momento dell'implementazione. L'implementazione in loco avviene prima dell'inizio del servizio. Nel SOW sono indicati i servizi offerti, i contratti a livello di servizio e le responsabilità dell'Utente e di Novell. Se il numero di prodotti, componenti, la durata della copertura o il numero di contratti a livello di servizio dovessero aumentare nel corso del processo, Novell potrebbe addebitare costi maggiori.

2. **Condizioni/Pagamento:** a seguito dell'ordine del Servizio Premium, la validità dei Servizi tecnici inizia con la comunicazione all'Utente da parte di Novell dell'ID DI CONTATTO (o PIN) (vedere la sezione 5d di seguito) e prosegue fino al termine dell'anno successivo ("Periodo"). Se un PSE o DSE viene ordinato come articolo opzionale, i servizi del PSE o DSE sono da considerarsi validi dal momento in cui Novell li renderà disponibili per l'Utente e termineranno a distanza di un (1) anno da tale data ("Data di cotermine"). Questo servizio non si rinnoverà automaticamente. Se si desidera rinnovare il servizio Premium, si deve inoltrare un nuovo modulo di richiesta compilato, firmato, ed accompagnato da una richiesta di acquisto ove specificato da Novell. Ambedue le parti possono risolvere l'accordo mediante preavviso scritto per inadempimento sostanziale dell'altra parte di qualsiasi condizione materiale, qualora detto inadempimento non venga risolto entro trenta giorni dalla ricezione del preavviso scritto di cui sopra.

I Servizi tecnici non utilizzati non saranno rimborsati. L'offerta dei Servizi tecnici è soggetta al pagamento delle tariffe appropriate. L'Utente è tenuto a inviare un ordine di acquisto valido assieme al modulo d'ordine e a pagare le tariffe applicabili secondo il listino.

I pagamenti delle tariffe devono essere effettuati entro trenta (30) giorni dalla data della fattura. Gli importi non pagati entro tale scadenza saranno soggetti a una penale dell'1% per ogni mese trascorso tra (o, se inferiore, la penale consentita dalla legge) la data di scadenza e quella del saldo.

3. **Garanzia limitata:**

- A. **Garanzia dei Servizi tecnici:** ad eccezione delle richieste di servizio di prova, per cui Novell non prevede alcuna garanzia, Novell garantisce l'accuratezza e la competenza assoluta nell'esecuzione dei Servizi tecnici. Questa garanzia rimarrà valida per un periodo di 60 giorni ("Periodo di garanzia") dalla fornitura dei Servizi tecnici ("Periodo di garanzia"). L'Utente che riscontri eventuali inadempienze da parte di Novell, è tenuto a comunicarle durante il Periodo di garanzia. In tal caso, Novell tenterà di determinare la natura di tali inadempienze e, se concordato, provvederà a risolverle nel modo più soddisfacente possibile. Se a seguito di un periodo ragionevole, Novell non riuscisse a ovviare all'inadempimento, ovvero l'utente si ritenesse insoddisfatto, l'unico rimedio esigibile a disposizione dell'Utente è la cessazione di questo Contratto, in cambio di un rimborso

TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO PREMIUM

dell'importo versato

per la parte di servizi che Novell non è stata in grado di correggere. Questa garanzia esclude problemi che esulano dalle prestazioni e sono dovuti a guasti o difetti di hardware o firmware di tipo non Novell, software non sviluppato da Novell nei termini del presente Contratto o derivanti dall'applicazione di procedure o dati errati da parte dell'Utente o di terzi o ancora a errori esterni al controllo ragionevole di Novell. L'Utente accetta di rimborsare a Novell i costi di tempi e materiali per i Servizi tecnici forniti per la soluzione di problemi di questo tipo. La presente garanzia cesserà immediatamente in caso di modifica di una porzione di prodotto e/o del sistema da parte dell'Utente o di terzi tale da rendere inappropriato o non più funzionale il software o prodotto Novell.

- B. **LIMITAZIONE DI GARANZIA.** SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE PREVISTO NELLA PRESENTE SEZIONE 3A, NOVELL NON OFFRE ALCUNA GARANZIA O RILASCIA ALCUNA DICHIARAZIONE IN MERITO AI SERVIZI TECNICI FORNITI IN BASE AL PRESENTE CONTRATTO. NOVELL DECLINA ED ESCLUDE QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE ESPLICITA O IMPLICITA E LEGALE, COMPRESA, SENZA LIMITAZIONE, GARANZIE DI BUON DIRITTO, NON VIOLAZIONE E GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE. NOVELL NON GARANTISCE CHE I SERVIZI SODDISFERANNO LE ESIGENZE DELL'UTENTE O CHE I SERVIZI TECNICI OFFERTI CONSENTIRANNO UN UTILIZZO ININTERROTTO DI SOFTWARE O SISTEMI.

4. **Riservatezza:** ad eccezione di quanto indicato nel presente Contratto, per "Informazioni riservate" si intendono le informazioni che la parte rivelante ("Detentore") desidera proteggere da divulgazione da parte del ricevente ("Destinatario") e che (a) se divulgate su supporto tangibile o elettronico, sono contrassegnate dalla dicitura "riservate" o (b) se divulgate oralmente o visivamente, sono formalmente riconosciute come "riservate". In qualunque caso, il Destinatario accetta di esercitare tutta la cura possibile per proteggere le informazioni riservate dalla divulgazione non autorizzata, utilizzando la stessa cura che dedicherebbe alla conservazione delle informazioni riservate della propria attività. Il Destinatario può rivelare Informazioni riservate solo agli impiegati o agenti obbligati ad acquisirle ed è tenuto a informare gli impiegati e gli agenti tramite una polizza o un accordo che li vincoli al rispetto dell'obbligo di riservatezza. Le informazioni riservate non includono informazioni che (1) si trovano già in possesso della parte ricevente e non sono vincolate da obbligo di riservatezza; o (2) sono state sviluppate in modo indipendente dalla parte ricevente; o (3) sono pubblicamente disponibili a prescindere dal presente Contratto; o (4) sono state fornite legalmente al Destinatario da terzi senza obbligo di riservatezza; o (5) sono state rese pubbliche dal Detentore previo suo consenso scritto; o (6) rientrano nell'accezione del termine "Residui". Il termine "Residui" indica idee, concetti, tecniche o know-how memorizzati da persone che hanno accesso alle informazioni riservate. La parte ricevente non è obbligata a limitare o restringere l'assegnazione di tali persone. Ciò non implica l'assegnazione al Destinatario di una licenza formale sui diritti o brevetti del Detentore, né autorizza il Destinatario a divulgare piani aziendali del Detentore o altri dati finanziari, statistici o legati al personale. Questi obblighi

di riservatezza si protrarranno per i tre (3) anni successivi al termine o alla risoluzione del presente Contratto.

5. **Obblighi del cliente:**

- A. **Assistenza:** l'Utente accetta di cooperare e assistere Novell nell'applicazione dei Servizi tecnici e di fornire le risorse necessarie affinché Novell possa adempiere ai propri obblighi. Le risorse potrebbero includere una connessione di rete remota all'ambiente IT dell'Utente, l'accesso ai dati dell'Utente e alle informazioni necessarie e/o la disponibilità di materiale di supporto e licenze software di terzi se non disponibili per Novell.
- B. **Backup:** L'UTENTE È A CONOSCENZA DEL FATTO CHE, DURANTE L'ESECUZIONE DEI SERVIZI TECNICI, ALCUNI FILE POTREBBERO ESSERE ALTERATI O DANNEGGIATI. SARÀ PERTANTO SUA RESPONSABILITÀ PRENDERE TUTTE LE MISURE NECESSARIE PER ISOLARE I SISTEMI E CREARE LE COPIE DI BACKUP NECESSARIE ONDE EVITARE LA PERDITA DI DATI O INFORMAZIONI.
- C. **Modifiche:** l'Utente acconsente a non apportare modifiche, eseguire patch, riparazioni, alterazioni né operazioni di manutenzione, causare necessità di riparazione al software o ai prodotti Novell supportati dal presente Contratto, ad eccezione di quanto approvato per iscritto in anticipo da Novell. Se, nell'opinione di Novell, alterazioni, aggiunte, regolazioni o riparazioni di software o prodotti Novell non autorizzate influenzano sostanzialmente e negativamente la capacità di Novell di offrire i Servizi tecnici, Novell si riserva il diritto di cessare immediatamente questo Contratto mediante comunicazione scritta all'Utente. In questo caso non verrà considerato alcun rimborso.
- D. **ID di contatto (o PIN):** i contatti autorizzati devono essere limitati ai professionisti dedicati alle chiamate dei Servizi tecnici all'interno dell'azienda (personale help desk, consulenti, amministratori di sistema). L'Utente è responsabile della protezione delle chiamate di assistenza e della distribuzione del PIN al solo personale autorizzato alle comunicazioni con Novell. Il PIN consiste in un codice per l'accesso limitato alla ricezione dei Servizi tecnici forniti da Novell secondo i termini del presente Contratto. In caso di violazione di questo punto, Novell si riserva il diritto di terminare il presente Contratto a seguito di comunicazione scritta.
- E. **Ambienti a rischio:** la configurazione, il supporto o l'assistenza online per attrezzature di controllo in ambienti a rischio che richiedono prestazioni fail-safe non rientrano nei Servizi tecnici (inclusi i prodotti forniti come parte dei Servizi tecnici); sono inclusi, a titolo esemplificativo, impianti nucleari e di navigazione aerospaziale, sistemi di comunicazione aerea e di controllo del traffico aereo, macchine per il mantenimento della vita o armi, in cui un problema del prodotto potrebbe causare direttamente decesso, infortunio o danni ambientali e fisici di grave entità.
6. **Subappalto:** Novell potrebbe subappaltare a terzi parte dei Servizi tecnici, inclusi quelli in loco, senza richiederne consenso all'Utente, a patto di rimanere l'unico responsabile delle prestazioni dei Servizi tecnici regolati dal presente Contratto. Secondo i termini di questo Contratto, il subappalto deve essere affidato a un fornitore indipendente, escludendo dipendenti, agenti, partner o collaboratori in joint venture di Novell.
7. **Software e prodotti:** in ottemperanza con il versamento del canone dovuto, Novell mette a disposizione dell'Utente il diritto, non esclusivo, non trasferibile, non assegnabile, perpetuo e globale a utilizzare, riprodurre, visualizzare e distribuire all'interno dell'organizzazione copie di qualunque prodotto fornito da Novell come parte del Servizio tecnico offerto o altro materiale di supporto. Nel caso in cui tali prodotti siano resi disponibili a fronte di un Contratto di licenza separato, i termini di quest'ultimo prevarranno su quelli indicati nella presente

TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO PREMIUM

sezione 7. Per prodotto si intendono software (patch, CD per la connessione al supporto Novell e così via) o documentazione o hardware forniti da Novell secondo i termini del presente Contratto.

8. **Prodotti coperti:** Novell fornirà i Servizi tecnici per tutte le versioni correnti dei prodotti software Novell. Per quanto riguarda i prodotti software Novell personalizzati per il sistema o l'ambiente dell'Utente, il supporto è limitato all'installazione standard priva di personalizzazione, a meno che non siano stati acquistati i Contratti di supporto Premium 4000 o 5000 (o Premium 3000 ASE se disponibile). Novell fornisce il supporto delle versioni non correnti dei propri software secondo i termini indicati dal ciclo di vita del supporto dei prodotti, disponibile all'indirizzo Web <http://support.novell.com/lifecycle/> e indicante l'elenco dei prodotti supportati valido al momento della compilazione del documento. Periodicamente, Novell si riserva il diritto di limitare o interrompere il supporto delle versioni non correnti del software.
9. **Limitazione della responsabilità:**
 - A. Non esiste limitazione di responsabilità nei casi di decesso o infortunio causati da negligenza o errore volontario di Novell o dei suoi dipendenti. Ad eccezione di questi due casi, la responsabilità di Novell per danni diretti, inclusi danni fisici alla proprietà, regolati da o relativi al presente Contratto o ai Servizi tecnici e prodotti forniti secondo i termini del presente Contratto, è limitata all'importo che risulta maggiore tra 1,25 volte il canone versato dall'Utente per i Servizi tecnici o un massimo di Euro 30.000. In caso di richiesta di assistenza di prova, la responsabilità di Novell è limitata a Euro 50 e in quello di richieste di supporto tecnico è limitata a Euro 500.
 - B. Novell non potrà essere ritenuta responsabile nei confronti dell'Utente per danni conseguenti, fortuiti o speciali (inclusa, ma non limitatamente a, la perdita di utili, dati e attività commerciali, la corruzione o l'interferenza con dati) derivanti da o relativi al presente Contratto o ai Servizi tecnici o prodotti forniti all'utente in base al presente Contratto, anche nel caso in cui Novell sia stata informata della possibilità di tali danni.
10. **Forza Maggiore:** nessuna delle parti si assume responsabilità per prestazioni mancate o ritardate imputabili a cause non ragionevolmente controllabili. Se tuttavia, in conseguenza di tali cause, si prevede un ritardo nell'osservanza di obblighi materiali da parte di una delle parti superiore a 3 mesi, l'altra parte è autorizzata a terminare il presente Contratto previa comunicazione scritta con 30 giorni di anticipo.
11. **Imposte:** i canoni si intendono al netto di tutte le imposte applicabili. L'Utente è responsabile del pagamento di eventuali imposte associate alla consegna degli strumenti di supporto o di altri prodotti regolati dal presente Contratto, inclusa, ma non limitatamente a, l'imposta sul valore aggiunto.
12. **Richiesta di impiego:** tranne nei casi concordati per iscritto con Novell, l'Utente accetta di non richiedere il servizio di dipendenti di Novell o di altra entità del gruppo Novell assegnati alla fornitura dei Servizi tecnici secondo il presente Contratto, per la durata della sua validità e per l'anno successivo all'ultima fornitura di Servizio tecnico nell'ambito del presente Contratto. Nel caso si verifichi un'eventualità simile e in caso di accettazione della richiesta da parte del dipendente, l'Utente accetta di pagare a Novell, come liquidazione del danno, il salario annuale

previsto da Novell per l'individuo come compenso dei costi di reclutamento e formazione.

13. **Responsabilità collegata alle esportazioni:** qualsiasi prodotto o informazione tecnica fornita nell'ambito del presente Contratto può essere soggetta a verifiche della dogana degli Stati Uniti e alle leggi doganali di altri Paesi. Le parti si impegnano a rispettare le norme di esportazione e a ottenere le licenze necessarie o le autorizzazioni per l'esportazione, la ri-esportazione o l'importazione delle merci. Le parti si impegnano a non esportare o ri-esportare a entità contenute negli elenchi di esclusione dall'esportazione degli Stati Uniti o verso Paesi oggetto di embargo o verso Paesi terroristi specificati dalle leggi americane sull'esportazione. Le parti non effettueranno consegne per utenti finali coinvolti in attività relative a materiali nucleari proibiti, missili o armi biochimiche. Fare riferimento al sito Web del Bureau of Industry and Security alla pagina www.bis.doc.gov prima di esportare prodotti Novell. Fare riferimento al sito Web www.novell.com/info/exports/ per maggiori informazioni sull'esportazione del software Novell. Su richiesta, Novell fornirà informazioni specifiche sulle restrizioni applicabili. Tuttavia, Novell non si assume alcuna responsabilità per il mancato conseguimento da parte dell'Utente delle autorizzazioni necessarie all'esportazione.
14. **Varie:**
 - A. **Giurisdizione competente:** il Contratto sarà regolato dal diritto sostantivo, ad eccezione delle regolamentazioni internazionali private, del Paese di residenza dell'Utente, dove tale Paese è (1) uno stato membro dell'Unione Europea o (2) uno stato membro dell'Associazione europea di libero scambio o (3) la Repubblica del Sud Africa. In questi casi, per tutte le controversie relative a questo Contratto la giurisdizione competente è quella del Paese di residenza dell'Utente. Per gli altri Paesi in Europa, Medio Oriente o Africa, la giurisdizione competente è quella della Repubblica Federale Tedesca, con sede a Düsseldorf.
 - B. **Indivisibilità del Contratto:** il presente Contratto e la Descrizione del programma costituiscono un contratto indivisibile tra l'Utente e Novell e sostituiscono qualunque comunicazione o accordo precedentemente sancito sia per iscritto sia oralmente.
 - C. **Clausola restrittiva:** laddove una clausola o porzione del presente Contratto sia ritenuta illegale, non valida o non applicabile da una corte della giurisdizione competente, le restanti disposizioni o parti rimarranno valide e applicabili. Le parti provvederanno a sostituire la clausola non valida con una nuova disposizione che risponda al meglio alle intenzioni economiche originarie delle parti.
 - D. **Vincoli/Cessione:** il presente Contratto è da considerarsi vincolante per i rappresentanti, successori e designatari di entrambe le parti; tuttavia, l'Utente non potrà cederlo ad altri senza previo consenso scritto di Novell.
 - E. **Modifiche/Correzioni:** ad eccezione del diritto di Novell di rivedere periodicamente la Descrizione del programma come descritto nella Sezione 1 di cui sopra, il presente Contratto potrà essere modificato solo a seguito di un accordo scritto siglato dai rappresentanti autorizzati di entrambe le parti. In particolare, sono da ritenersi non validi i termini di ordini d'acquisto inviati dall'Utente.