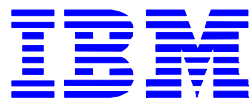

IBM Italia S.p.A.



**Supplemento per i Servizi Informatici ServiceSuite
Acquisiti presso un Business Partner IBM**

Versione 6.0 Aprile 2007

Indice:

1.0 CONDIZIONI GENERALI.....	3
2.0 SERVIZIO DI MANUTENZIONE IBM PER MACCHINE IBM	8
3.0 IBM SERVICELINK	9
4.0 IBM ELECTRONIC SERVICES	9
5.0 SERVIZIO DI MANUTENZIONE IBM PER MACCHINE NON-IBM	10
6.0 AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO IN GARANZIA	11
7.0 SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE IBM.....	11
8.0 SERVIZIO DI SUPPORTLINE.....	12
9.0 ENHANCED TECHNICAL SUPPORT.....	14
10.0 ALTRI SERVIZI ADDIZIONALI/OPZIONALI.....	18

Questo Allegato Servizi Informatici ServiceSuite con le sue Condizioni e qualsiasi documento referenziato al suo interno, il Contratto per i Servizi IBM acquisiti presso un Business Partner IBM, o ogni contratto equivalente in essere tra le Parti rappresenta il completo contratto ("Il Contratto") riguardante i Servizi che IBM fornirà, e sostituisce ogni precedente comunicazione orale o scritta fra le Parti, riguardo i Servizi. Nel caso di conflitto dei termini, le Condizioni hanno prevalenza su questo Allegato e questo Allegato prevale su qualsiasi altro documento di riferimento.

Le Macchine, Programmi e Servizi inclusi in questo Allegato sono specificati nelle Condizioni da Voi sottoscritte Servizi Informatici IBM "ServiceSuite" (di seguito denominato "Condizioni").

1.0 Condizioni generali

1.1 Oggetto dei Servizi

I Servizi applicabili sono descritti in questo Allegato; includono il Servizio Enhanced Technical Support (di seguito "ETS"), mentre altri Servizi aggiuntivi/opzionali sono specificati in separati allegati di Servizio e/o nei Service Option Attachments (SOA). Le Condizioni da voi sottoscritte specificano i Servizi e gli altri Servizi aggiuntivi/opzionali scelti.

1.2 Definizioni

Alle Definizioni riportate nel documento Contratto per i Servizi acquisiti presso un Business Partner IBM e nei singoli Servizi, vengono aggiunte le seguenti:

"Macchine Eleggibili": sono le Macchine oggetto dei Servizi elencate nell'Allegato "Lista di Identificazione delle Macchine" o successivamente incluse nella "Liste" in conformità al paragrafo "Incremento Automatico d'Inventario".

"Programmi Eleggibili": sono i Programmi oggetto dei Servizi elencati nell'Allegato "Lista di Identificazione dei Programmi" o successivamente inclusi nell'Allegato "Lista di Identificazione dei Programmi" in conformità al paragrafo "Incremento Automatico d'Inventario".

"Data di Efficacia dell'Ordine": è la data specificata nelle Condizioni da Voi sottoscritte, da cui il presente Allegato diventa efficace.

"Problema critico del Cliente": è un problema per il quale Voi non conoscete soluzione e che può provocare un'interruzione critica delle Vostre operazioni aziendali.

"Guida Operativa Manutenzione Hardware IBM": è la documentazione IBM dove sono specificate le informazioni sulle Garanzie e le modalità operative di erogazione dei servizi di Manutenzione. (IBM si riserva il diritto di apportare variazioni alla documentazione senza preavviso).

"Lista di Identificazione delle Macchine": (di seguito denominate "Liste") sono le liste che identificano le Macchine Eleggibili al "Servizio di Manutenzione IBM per Macchine IBM" e al "Servizio di Manutenzione IBM per Macchine non IBM" oggetto del presente Allegato, il Tipo di Servizio e gli orari di copertura. Il Tipo di Servizio definisce le modalità di erogazione del servizio e il tempo di risposta previsto.

"Contatto Tecnico Principale": è il personale da Voi indicato, verso il quale IBM potrà indirizzare le informazioni tecniche per i prodotti oggetto del servizio e che è stato autorizzato ad agire per Vostro conto in tutte le attività da Voi selezionate nelle Condizioni. Il "Contatto Tecnico Principale" deve avere un'adeguata conoscenza tecnica delle Macchine Eleggibili e Programmi Eleggibili per una efficace comunicazione con il personale del Centro di Supporto IBM.

"Ubicazioni": s'intendono i luoghi in cui le Macchine Eleggibili sono installate come specificato nelle Condizioni.

1.3 Periodi di disponibilità dei Servizi

- (a) **"Periodo Base"** di disponibilità del Servizio: undici ore consecutive, dalle otto alle diciannove, dal Lunedì al Venerdì nei giorni feriali.

-
- (b) **“Periodo Esteso”** di disponibilità del Servizio: 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana (includere le festività nazionali).

Il periodo di disponibilità del Servizio per ogni Macchina Eleggibile e i Programmi Eleggibili è specificato nelle Condizioni da Voi sottoscritte. Se non diversamente specificato IBM fornisce i Servizi durante il Periodo Base. Voi potrete cambiare il periodo di disponibilità del Servizio delle Vostre Macchine Eleggibili e Programmi Eleggibili. Verificate con il Vostro Business Partner IBM se incorrerete in canoni addizionali.

1.4 Durata e rinnovo

Il periodo di durata delle Condizioni è un anno, o per un periodo di durata con impegno, a partire dalla Data di Efficacia dell'Ordine e sarà automaticamente rinnovata su base annuale.

Ognuna delle Parti potrà scegliere di non procedere al rinnovo fornendone comunicazione scritta all'altra Parte tramite il Vostro Business Partner IBM con almeno un mese di preavviso rispetto alla fine del periodo di durata delle Condizioni in essere.

In caso di rinnovo la durata delle Condizioni sarà modificata di conseguenza.

La Data di Efficacia dell'Ordine potrà subire un'anticipazione, di un periodo inferiore all'anno, al fine di permettere di allineare il periodo contrattuale secondo le Vostre esigenze.

Nel periodo di durata delle Condizioni l'aggiunta di nuove Macchine Eleggibili, Programmi Eleggibili, Ubicazioni o Servizi avranno la loro data di inizio Servizio come specificato nelle Condizioni e assumeranno le condizioni del contratto in essere.

1.5 Operazioni a carico del Cliente

Voi concordate di:

- (a) designare il “Contatto Tecnico Principale” entro 3 giorni lavorativi dalla firma delle presenti Condizioni;
- (b) fornire a IBM, attraverso il Vostro Business Partner IBM, un inventario in cui saranno identificate tutte le Macchine Eleggibili che saranno coperte dai Servizi in ciascuna Ubicazione specificata. Accettate inoltre di identificare tutte le Macchine Eleggibili per cui IBM dovrà fornire un Servizio di garanzia;
- (c) fornire a IBM, attraverso il Vostro Business Partner IBM, comunicazione scritta nel caso in cui desideriate aggiungere tipi di Macchine Eleggibili in una Ubicazione già esistente o predisporre nuove Ubicazioni, il Vostro Business Partner IBM Vi informerà se incorrerete in corrispettivi addizionali;
- (d) Fornire a IBM, attraverso il Vostro Business Partner IBM, comunicazione scritta delle modifiche apportate nelle Vostre Ubicazioni; riferite ai programmi, inventario di macchine e capacità elaborativa, definite nelle Condizioni, entro il mese successivo alla modifica stessa. Verificate con il Vostro Business Partner IBM se tali modifiche potrebbero rendere necessaria una revisione dei corrispettivi per la fornitura del Servizio;
- (e) assicurare che i codici di accesso che IBM Vi ha fornito vengano correttamente utilizzati esclusivamente dal Vostro personale autorizzato;
- (f) fornire a IBM, attraverso il Vostro Business Partner IBM, ogni informazione che IBM Vi ha richiesto per l'erogazione dei Servizi previsti dalle presenti Condizioni e in caso di modifiche, informare IBM con comunicazione scritta, attraverso il Vostro Business Partner IBM;
- (g) utilizzare ogni diagnostica elettronica e facilitazione nella fornitura del servizio forniti dall'IBM solo come supporto per le Macchine Eleggibili e Programmi Eleggibili oggetto delle Condizioni;
- (h) dare a IBM la Vostra autorizzazione all'accesso remoto alle Macchine Eleggibili e Programmi Eleggibili per permette a IBM l'esecuzione dei Servizi;
- (i) fornire a IBM l'accesso alle Vostre Macchine Eleggibili e Programmi Eleggibili via modem, internet o altri tipi di connessione approvati da IBM per la fornitura dei Servizi remoti quali diagnosi dei problemi e correzioni. Sarà Vostra responsabilità fornire il modem e le linee telefoniche richieste nelle Vostre Ubicazioni e abilitare IBM ad accedere remotamente in

modo temporaneo alle Vostre Macchine Eleggibili e Programmi Eleggibili; le suddette attività saranno svolte sotto il Vostro controllo. Il ritardo nella fornitura dell'accesso alle Vostre Macchine Eleggibili e Programmi Eleggibili può ritardare la risoluzione del problema;

- (j) essere responsabili per una protezione adeguata delle Vostre Macchine Eleggibili, Programmi Eleggibili e di tutti i programmi e dati contenuti in esse ogni qualvolta IBM vi accede remotamente;
- (k) essere responsabili per la sicurezza delle Vostre informazioni e di predisporre e mantenere le procedure necessarie per la ricostruzione di dati e programmi alterati o persi;
- (l) pagare i costi per le comunicazioni associate con l'accesso a questi Servizi, se non da IBM diversamente specificato;
- (m) essere in possesso del contratto di licenza per tutti i Programmi Eleggibili per i quali avete richiesto il Servizio;
- (n) consultare regolarmente i siti internet IBM specificati in questo Allegato per verificare la presenza di inserimento, dismissioni o modifiche di prodotti compresi nei Vostri gruppi di prodotti che usufruiscono del Servizio;
- (o) fornire a IBM tutte le informazioni diagnostiche (incluso prodotto o informazione di sistema) inerenti a problemi di Macchine Eleggibili e Programmi Eleggibili per i quali Voi avete richiesto l'assistenza;
- (p) installare sulle Vostra Macchina/e Eleggibile/i gli adeguati Programmi IBM che Vi verranno specificati e che potrebbero essere richiesti per l'utilizzo di strumenti elettronici remoti;
- (q) essere responsabili per l'installazione di microcode, firmware e fix che IBM vi raccomanda di installare;
- (r) utilizzare le informazioni ottenute in base ai presenti Servizi soltanto per i sistemi oggetto delle Condizioni ed esclusivamente nell'ambito del Vostro Gruppo Aziendale; e
- (s) restituire a IBM tutte le parti "USC" difettose entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento delle parti "USC" sostitutive.

Si definisce "USC" una parte di ricambio sostituibile dal Cliente, come ad esempio tastiere, memorie o unità disco. E' responsabilità IBM fornire le parti "USC", che provvederete a sostituire.

1.6 Responsabilità reciproche

Se in qualsiasi momento una delle Parti richiede una revisione all'inventario di macchine e programmi, entrambe le Parti collaboreranno all'aggiornamento dell'inventario ufficiale disponibile. Questa collaborazione sarà limitata allo scambio e consolidamento dei file inventariali.

1.7 Licenza per i Programmi forniti con i Servizi

Le seguenti condizioni si applicano ad ogni Programma IBM fornito con il Servizio non altrimenti accompagnato da un contratto di licenza.

IBM concede la licenza d'uso non esclusivo per l'utilizzo del Programma sulla Macchina Eleggibile designata da IBM, per assisterVi nella determinazione del problema o di altro supporto al sistema oggetto dei Servizi.

Non è consentito:

- (a) modificare le istruzioni o i dati del Programma della Macchina o integrarli con un altro Programma;
- (b) la compilazione o l'assemblaggio a ritroso del Programma, o in altro modo la traduzione dello stesso, salvo quanto espressamente previsto dalle norme inderogabili di legge;
- (c) concedere in sublicenza, cedere, trasferire o noleggiare la licenza per il Programma; o
- (d) distribuire il Programma a terzi.

Il Programma Vi sarà fornito SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO.

Se IBM non Vi fornisce una copia di back-up, Voi potete eseguire una copia del Programma che Vi è stato fornito con dicitura di copyright e qualsiasi altra informazione di possesso sulla copia, a scopo di back-up. La copia di back-up è soggetta alle stesse condizioni dell'originale.

La licenza sarà considerata scaduta quando:

- (a) il Servizio sarà interrotto, non più disponibile o scaduto senza ulteriore rinnovo;
- (b) il Programma non sarà più necessario per lo svolgimento del Servizio; o
- (c) la Macchina Eleggibile oggetto del Servizio non sarà più utilizzata in modo produttivo nel Vostro Gruppo Aziendale.

Al momento di tale scadenza, Vi impegnate a distruggere il Programma e qualsiasi copia di backup che Vi sia stata data o che abbiate effettuato.

1.8 Incremento Automatico di Inventario

Macchine

IBM incrementerà automaticamente le Vostre "Liste" quando Voi o il Vostro Business Partner IBM (colui il quale ha in essere questa ServiceSuite) notificherà per iscritto a IBM l'inserimento di una nuova Macchina dello stesso tipo della Macchina Eleggibile già esistente installata in una Ubicazione.

Se il Vostro Business Partner IBM non è più in grado di offrirVi i nostri Servizi, per qualsiasi ragione, Voi potrete contattare o 1) un altro Business Partner IBM di Vostra scelta (che potrebbe richiederVi la sottoscrizione di nuovi accordi) o 2) IBM sottoscrivendo una separata ServiceSuite.

Se la Macchina inserita è in garanzia, i Servizi di manutenzione cominceranno dalla fine della garanzia. Se la Macchina inserita non è in garanzia i Servizi di manutenzione cominceranno assumendo la data più recente tra a) la data di installazione o b) la data di quando notificate per iscritto ad IBM di inserire la Macchina all'interno di questo Allegato.

I Servizi di manutenzione che si applicano alle Macchine aggiunte in questo Allegato sotto questa clausola saranno gli stessi di quelli che Voi state ricevendo per tutte le altre Macchine Eleggibili dello stesso tipo all'interno di questa ServiceSuite.

Le nuove Macchine IBM installate dello stesso tipo per il quale avete già selezionato l'Ampliamento del servizio di garanzia per i Servizi di manutenzione di prodotti IBM" saranno inserite alla data d'installazione e saranno coperte dallo stesso livello di supporto delle Macchine Eleggibili attualmente sotto le condizioni di questo Allegato.

Programmi su Licenza

La Manutenzione Software IBM copre i Vostri Programmi Eleggibili presenti sulle Macchine Eleggibili presso la/le Vostre Ubicazioni. Quando scade un contratto di manutenzione software, stipulato al momento dell'acquisto di un Programma con licenza, il Programma verrà automaticamente incluso all'interno di questo Allegato a condizione che 1) il Programma sia elencato nel sito Internet IBM (vedi capitolo "Servizio di Manutenzione Software IBM" e 2) il Programma sia installato su una Macchina Eleggibile presso una Vostra Ubicazione oggetto delle presenti Condizioni.

Nel caso in cui Voi abbiate per un'Ubicazione, molteplici contratti di manutenzione stipulati direttamente con IBM che comprendono gli aggiornamenti automatici d'inventario per la manutenzione software, il Programma sarà incluso nel contratto che fornisce il livello di servizio più alto. Il contratto coprirà il Programma e la Macchina sulla quale esso è installato con un servizio più alto del Servizio fornito con questo Allegato.

IBM aggiornerà l'inventario come risultato di una qualsiasi modifica. Inoltre Vi è richiesto di informare il Vostro Business Partner IBM, e portare a conoscenza IBM, per qualsiasi variazione di inventario o di capacità elaborativa di macchina presso la Vostra Ubicazione.

L'incremento automatico di inventario per un Programma può essere da Voi annullato informando per iscritto il Vostro Business Partner IBM, e copiando IBM, entro un mese dalla ricezione della fattura relativa alla Manutenzione Software.

Tale diritto di annullamento non si applica se il Programma è un aggiornamento, un nuovo dispositivo, un nuovo release o una nuova versione di un Programma Eleggibile esistente, o

un'ulteriore copia di un Programma Eleggibile esistente su una Macchina Eleggibile. Questi casi devono rimanere nello stesso Allegato del Programma Eleggibile esistente e ricevere lo stesso livello di Servizio di un Programma Eleggibile già esistente.

1.9 Corrispettivi e Modalità di Pagamento

Il Vostro Business Partner IBM stabilisce i corrispettivi e le condizioni che li regolano. Il Vostro Business Partner IBM potrebbe imporre un corrispettivo addizionale per alcune azioni, come per il recesso o per le modifiche a questi Servizi. Verificate con il Vostro Business Partner IBM per determinare se incorrerete in corrispettivi addizionali.

Pagherete i corrispettivi direttamente al Vostro Business Partner IBM.

1.9.1 Canone per uso addizionale

Per i servizi non basati su canoni d'uso, Voi pagherete al Vostro Business Partner IBM i relativi corrispettivi.

Per i servizi relativi a Macchine soggette a canone d'uso, i relativi canoni addizionali verranno da Voi pagati direttamente a IBM.

Su richiesta di IBM Voi fornirete a IBM la lettura iniziale del contatore e la stima d'uso per i primi dodici mesi (o frazione, fino alla fine dell'anno di calendario).

Il canone addizionale viene determinato moltiplicando quanto rilevato dall'apposito contatore per l'addebito unitario riportato nelle Condizioni per Servizi Informatici IBM "ServiceSuite".

La lettura dei contatori viene effettuata su base annuale, riferita al trentun dicembre. In caso di risoluzione anticipata, la lettura dell'ultimo giorno d'uso si intende riferita all'ultimo giorno del mese.

I canoni addizionali d'uso per i primi dodici mesi (o frazione, fino alla fine dell'anno di calendario), sono fissati in base ad una stima concordata fra le parti; quelli per gli anni successivi, sulla base dell'uso effettivo medio, rilevato alla fine dell'anno precedente.

Al termine di ciascun anno viene emessa, a conguaglio, nota di credito o fattura di addebito sulla base dell'uso effettivo medio (riferito a mesi interi), derivante dalla lettura dei contatori.

1.10 Recesso

Voi potete recedere dai Servizi per una Macchina Eleggibile, dando a IBM tramite il Vostro Business Partner IBM notifica scritta con un mese di preavviso, qualora la stessa sia rimossa permanentemente dall'uso produttivo, nell'ambito del Vostro Gruppo Aziendale.

Voi potete inoltre recedere da qualsiasi Servizio per un Programma Eleggibile, dandocene notifica scritta attraverso il Vostro Business Partner IBM con tre mesi di preavviso, se lo stesso è stato prestato per almeno dodici mesi. In caso di contratto pre-pagato verificate con il Vostro Business Partner IBM se avete diritto a ricevere un accredito relativamente ai Servizi interrotti, in proporzione al periodo in cui gli stessi non Vi saranno più prestati a motivo del recesso.

Se avete sottoscritto un impegno pluriennale e se scegliete di recedere da qualsiasi Servizio prima del termine della sua durata, e questi non sono stati sostituiti da equivalenti Servizi, Voi potete farlo dandocene comunicazione scritta attraverso il Vostro Business Partner IBM con tre mesi di preavviso a condizione che il Servizio da cui volete recedere sia stato reso per un periodo minimo di dodici mesi.

Verificate con il Vostro Business Partner IBM se ci sono corrispettivi addizionali applicabili.

1.11 Consensi Richiesti

Sarete responsabili di ottenere tempestivamente e fornire a IBM tutti i Consensi Richiesti che sono necessari a IBM per fornire il servizio descritto nel presente Allegato.

Per Consenso Richiesto si intende tutti i consensi o approvazioni richiesti per dare a IBM e ai suoi subappaltatori il diritto o la licenza ad accedere, usare e/o modificare (inclusa la creazione di opere derivanti) l'hardware, il software, il firmware e altri prodotti che Voi usate, senza violare il

possesso o i diritti di licenza (inclusi brevetti e diritti d'autore) dei fornitori o proprietari di questi prodotti.

Indennizzerete, assumerete le difese, riterrete non responsabile IBM, le Società del suo gruppo e i suoi subappaltatori, per qualsiasi domanda di risarcimento, perdite, responsabilità e danni (inclusi spese e costi processuali accettabili) derivanti da o in connessione con qualsiasi richiesta di risarcimento (inclusi infrazione di brevetti o diritti di autore) fatta nei confronti di IBM, come risultato dalla Vostra mancanza di avere fornito a IBM tutti i Consensi Richiesti.

IBM sarà esonerata dalle prestazioni o da qualsiasi obbligo che potrebbe essere derivato dalla Vostra mancanza di avere tempestivamente fornito a IBM tutti i Consensi Richiesti.

2.0 Servizio di Manutenzione IBM per Macchine IBM

IBM effettuerà il Servizio di Manutenzione per Macchine IBM specificate nelle "Liste" previste nelle presenti Condizioni.

IBM fornirà i seguenti Servizi:

- (a) assistenza remota nel determinare se i problemi di sistema sono relativi a macchine o programmi (problem determination);
- (b) diagnosi locale, presso il Cliente, oppure remota, con il Servizio di riparazione e ripristino specificato nella "Lista" per le Macchine IBM Eleggibili al fine di ripristinare la funzionalità in conformità alle specifiche tecniche pubblicate;
- (c) installazione di soluzioni di monitoraggio, se previsto per le Vostre Macchine IBM Eleggibili oggetto del Servizio, atte a:
 - i. identificare e analizzare errori permanenti;
 - ii. rilevare errori temporanei; e
 - iii. identificare e registrare problemi relativi ai supporti di memorizzazione.

IBM è titolare di tutti i programmi di monitoraggio. Sarete autorizzati ad utilizzare tali programmi come da IBM indicato al fine di consentire a IBM l'erogazione dei Servizi;

- (d) se ritenuto da IBM necessario, Vi fornirà il supporto dei specialisti IBM dei Centri Nazionali ed Internazionali, delle Fabbriche e dei Laboratori;
- (e) pianificazione, organizzazione e installazione delle modifiche tecniche e delle modifiche relative alla sicurezza fisica dei prodotti IBM, e/o relative al miglioramento delle performance in linea con l'evoluzione degli standard delle normative internazionali e secondo le specifiche IBM;
- (f) assistenza nella definizione e implementazione di supporti elettronici quali Service Agent e IBM ServiceLink; e
- (g) attivazione, da parte del personale IBM, di soluzioni elettroniche per diagnosticare,,applicare correzioni e aggiornare remotamente le Vostre Macchine Eleggibili IBM.

2.1 Service Agent:

Per le Macchine Eleggibili IBM e da IBM identificate, Vi fornirà un Programma che gli permetterà di:

- a) identificare e analizzare errori permanenti;
- b) rilevare errori temporanei;
- c) tracciare l'andamento delle performance e la loro evoluzione; e
- d) identificare e registrare problemi relativi ai supporti di memorizzazione.

IBM Vi avviserà della eventuale attivazione di funzioni interattive che potranno essere da Voi utilizzate.

IBM Vi concederà la licenza del Programma utilizzato come specificato nella sezione "Licenza per i Programmi forniti con i Servizi" del presente Allegato.

Voi concordate di fornira a IBM lo spazio disco necessario all'installazione del Programma, una connessione ad una Vostra Control Unit, e se richiesto da IBM, il collegamento modem, con un'appropriata connessione telefonica, e un ID identificativo utente. Vi potrebbe essere richiesto di mettere a disposizione di IBM un terminale sul quale installare il Programma da interfacciare con la Macchina Eleggibile IBM.

3.0 IBM ServiceLink

Le seguenti condizioni si applicano nel caso in cui un Servizio previsto nel presente Allegato preveda l'utilizzo dell'IBM ServiceLink; un accesso elettronico ai database IBM contenenti le informazioni relative al supporto ai prodotti.

IBM fornirà:

- a) le istruzioni per accedere ai database;
- b) l'utenza necessaria al Vostro Customer Service Administrator designato di IBM ServiceLink ; e
- c) IBM rinuncerà a qualsiasi corrispettivo di accesso o di traffico dati relativo all'uso di IBM ServiceLink.

Voi concordate di:

- a) notificare a IBM l'utente da Voi designato per accedere a IBM ServiceLink. Voi potrete designare come utenti solo Vostri dipendenti diretti;
- b) designare un utente ad essere "Customer Service Administrator" (di seguito definito "CSA"). Il "CSA" sarà responsabile di:
 - (i) seguire le procedure previste per il "CSA" fornite da IBM;
 - (ii) registrare i Vostri utenti per l'accesso ai database dei prodotti IBM; e
 - (iii) operare come interfaccia primaria tra i Vostri utenti e IBM.
- c) assicurarvi che le informazioni ottenute da IBM ServiceLink vengano utilizzate dai Vostri utenti solo per supporto del vostro sistema informatico. Voi non potrete utilizzare le informazioni ottenute da IBM ServiceLink per sviluppare prodotti o in qualsiasi attività di marketing o per fornire supporto a qualsiasi terza parte;
- d) fornire le attrezzature necessarie all'utilizzo di IBM ServiceLink (come modem, terminali, e dispositivi di comunicazione);
- e) ottenere i programmi necessari a stabilire la connessione a IBM ServiceLink;
- f) essere responsabili di un uso non autorizzato delle Vostre utenze; e
- g) pagare i corrispettivi dei servizi dei fornitori di accesso telefonico, che utilizzerete per accedere a IBM ServiceLink.

4.0 IBM Electronic Services

Gli Electronic Services Vi permettono di ricevere elettronicamente il supporto ai difetti dei Programmi di cui avete licenza. IBM fornirà questo Servizio così come è, a Voi e ai Vostri utenti finali nelle Ubicazioni previste.

Questo Servizio è disponibile esclusivamente per iSeries (AS/400) e zSeries (S/390).

Questo Servizio Vi darà:

- a) il diritto a ricevere:
 - i. PTF (Program Temporary Fix) e richiedere la loro spedizione elettronica o fisica; e

-
- ii. i preventive packages e richiedere la loro spedizione fisica.

IBM inoltre fornirà le informazioni relative all'installazione di nuove versioni di Programmi e all'installazione di PTF;

- b) la possibilità di sottoporre un possibile problema relativo ad una Macchina Eleggibile IBM ai Centri di Supporto IBM e ricevere una risposta elettronica;
- c) le notifiche relative alla disponibilità di PTF e APAR (Authorized Program Analysis Report).

5.0 Servizio di Manutenzione IBM per Macchine non-IBM

IBM fornirà il Servizio di Manutenzione per le Macchine Eleggibili non-IBM, elencate nelle Condizioni da Voi sottoscritte, per mantenerle o riportarle in conformità alle loro specifiche.

All'inizio del Servizio di Manutenzione su Macchine Eleggibile non-IBM, le stesse devono essere in buone condizioni di funzionamento. IBM potrà ispezionare le Macchine oggetto del Servizio prima di accettare di fornire il Servizio di Manutenzione. Se a fronte dell'ispezione le Macchine venissero trovate in cattive condizioni o non funzionanti, Voi dovrete riportare le Macchine oggetto del Servizio in buone condizioni

IBM fornirà il Servizio di riparazione, preventivo o a causa di guasto, per le Macchine Eleggibili non-IBM al fine di ripristinare le condizioni di buon funzionamento come da specifiche conosciute da IBM.

Il Servizio per le Macchine Eleggibili non-IBM è condizionato dalla disponibilità delle parti di ricambio e dal supporto tecnico fornito dal produttore. IBM potrà rimuovere dalle presenti Condizioni eventuali Macchine Eleggibili non-IBM che non avessero soddisfatto il precedente punto.

IBM, nel caso di Servizio con scambio elementi, non accetterà macchine modificate, danneggiate o rovinate.

IBM potrà decidere di utilizzare dei propri fornitori per eseguire i Servizi previsti.

Limitazioni

In aggiunta a quanto previsto nel Contratto per i Servizi acquisiti presso un Business Partner IBM, i Servizi alle Macchine Eleggibili non-IBM non comprendono:

- (a) l'installazione delle Macchine Eleggibili non-IBM, delle modifiche tecniche e la manutenzione preventiva, se non diversamente specificato;
- (b) correzione di problemi legati alla data. IBM sarà la sola parte che potrà determinare se il problema è da imputarsi alla data;
- (c) la riparazione di microcode, firmware o programmi, con l'eccezione degli IOS eleggibili dei programmi residenti dei prodotti eleggibili Cisco;
- (d) la riparazione di dispositivi, parti o componenti non forniti da:
 - i. il produttore della Macchina Eleggibile non-IBM o;
 - ii. da IBM durante l'esecuzione del Servizio;
- (e) la fornitura e la sostituzione di prodotti ausiliari o accessori o ad esaurimento quali bande, testine, gruppi di stampa, tubi catodici, alimentatori, fogli singoli, batterie ed alimentatori esterni dei pc portatili, toner, developer, fuser, nastri e cartucce inchiostro e tutto quanto ritenuto materiale di consumo come definito dal costruttore, salvo quanto diversamente specificato nelle Condizioni;
- (f) servizio a Macchine Eleggibili non-IBM danneggiate da cattivo uso, incidenti, modifiche, uso in condizioni operative ambientali non idonee o impropria manutenzione eseguita da Voi;
- (g) servizio a Macchine Eleggibili non-IBM con etichette di identificazione parti o Macchine rimosse o alterate;
- (h) guasti causati da prodotti per cui IBM non è il fornitore del servizio; o
- (i) errori causati da alterazioni di Macchine Eleggibili non-IBM.

Le Macchine Eleggibili non-IBM devono essere conformi ai requisiti IBM di sicurezza e di servizio.

6.0 Ampliamento del Servizio in Garanzia

Per determinate Macchine Eleggibili IBM potete richiedere l'ampliamento del servizio in garanzia standard previsto a un livello di servizio in garanzia più alto. Durante il periodo in garanzia, non potrete recedere da tale Ampliamento di Servizio in Garanzia o trasferirlo su un'altra Macchina Eleggibile IBM. IBM fornirà il Servizio di Ampliamento del Servizio in Garanzia per le Macchine Eleggibili IBM, come descritto nell'Allegato al presente Ordine. Allo scadere della garanzia la Macchina Eleggibile IBM sarà coperta dallo stesso Servizio di manutenzione richiesto con l'Ampliamento di Servizio in Garanzia.

7.0 Servizio di Manutenzione Software IBM

IBM fornirà il Servizio di Manutenzione software IBM per i Programmi Eleggibili installati sulle Macchine Eleggibili e per il periodo contrattuale specificato nelle Condizioni da Voi sottoscritte. Su Vostra richiesta IBM Vi fornirà i seguenti Servizi:

- (a) disponibilità della versione, release o aggiornamento più recenti di tutti i Programmi Eleggibili da Voi acquisiti e oggetto del Servizio, qualora siano resi disponibili; e
- (b) assistenza remota per rispondere alle Vostre richieste riguardanti:
 - (i) specifiche richieste di supporto relative all'installazione, alla configurazione e all'utilizzo;
 - (ii) richieste riguardanti le pubblicazioni IBM dei Programmi oggetto del Servizio; e
 - (iii) problemi relativi al codice del Programma;
- (c) assistenza alla determinazione dei problemi ed alla interpretazione delle informazioni diagnostiche (esempio, assistenza all'interpretazione di trace e dump), nonché alla preparazione della documentazione da sottoporre ai Centri di competenza e ai Laboratori Software IBM; e
- (d) per problemi conosciuti, informazioni disponibili correttive e correzione di programmi per i quali avete diritto a ricevere in base alle condizioni di licenza IBM.

Il Servizio non include assistenza per: 1) il disegno e lo sviluppo applicativo 2) l'utilizzo di Programmi in ambienti operativi diversi da quello per loro specificato o 3) errori causati da prodotti per i quali IBM non ha la responsabilità, come descritto in questo Allegato.

7.1 Definizioni

"Programmi Eleggibili al Servizio di Manutenzione": sono i programmi elencati sul sito Internet IBM all'indirizzo <http://www.ibm.com/services/sl/swm> installati su una Macchina Eleggibile definita nelle Condizioni e suoi Allegati, o aggiunta successivamente in accordo con la sezione "Variazioni di Inventario". I programmi identificati come iSeries listati nel sito Internet IBM sono Programmi Eleggibili per le Macchine Eleggibili specificate come soggetto del Servizio di Manutenzione Software per iSeries nelle Condizioni da Voi sottoscritte. Gli altri Programmi Eleggibili devono essere specificati indicando il loro nome sulle Condizioni.

L'elenco dei Programmi può anche esserVi fornito dal Vostro Business Partner IBM.

7.2 Responsabilità IBM

IBM fornirà assistenza remota telefonica e, se disponibile, tramite accesso elettronico, al Vostro Contatto Tecnico Principale durante il normale orario di lavoro.

IBM si impegna ad intraprendere tutti gli sforzi ragionevoli per rispondere, tramite telefono, alle richieste di Servizio effettuate dal Vostro Contatto Tecnico Principale entro due ore dalla Vostra chiamata, durante il periodo di disponibilità del Servizio. La risposta iniziale può comportare la risoluzione della Vostra richiesta o costituire la base per la determinazione delle successive

azioni da intraprendere per risolvere tecnicamente il problema. Al di fuori del periodo di normale disponibilità del Servizio IBM si impegna ad intraprendere tutti gli sforzi ragionevoli per rispondere entro due ore, tramite telefono, ai problemi da Voi definiti come "Problema Critico del Cliente".

7.3 Recesso e ritiro dal mercato

IBM può recedere o ritirare dal mercato questo Servizio di Manutenzione Software o ritirare un Programma elencato sul sito internet della IBM indicato nella sezione "Definizioni", dandovene notifica scritta, attraverso il Vostro Business Partner IBM, con tre mesi di preavviso. Verificate con il Vostro Business Partner IBM se ci sono corrispettivi addizionali applicabili.

IBM si riserva il diritto di cambiare periodicamente i Programmi elencati sui siti internet IBM indicati nella sezione "Definizioni", tali aggiunte e rimozioni modificano di conseguenza il Vostro Servizio di Manutenzione Software sui Programmi Eleggibili e Macchine Eleggibili.

7.4 Ulteriori operazioni a carico del Cliente per Servizio di Manutenzione Software IBM

Voi concordate di:

- a. Consultare regolarmente la versione aggiornata dell'Elenco dei Programmi per cui è prevista la Manutenzione Software sul sito internet della IBM all'indirizzo <http://www.ibm.com/services/si/swm> per verificare la presenza di inserimento o dismissioni di prodotti compresi nei Vostri gruppi di prodotti che usufruiscono del Servizio;

Ulteriori condizioni applicate al Servizio sono contenute nell'Accordo IBM per Acquisizione di Supporto e nell'Addendum per Supporto (Manutenzione Software) per determinati Programmi IBM da Voi accettato con l'acquisto dei relativi Prodotti Software IBM.

8.0 Servizio di SupportLine

Per il Servizio di SupportLine ai Programmi Eleggibili, IBM fornirà:

- (a) il Servizio di SupportLine remotamente per assisterVi nelle operazioni del Vostro ambiente operativo e nel supporto ai Programmi Eleggibili; e
- (b) le versioni aggiornate dei Vostri Programmi Eleggibili di SupportLine (Abbonamento Software), se applicabili ai Programmi Eleggibili di SupportLine.

8.1 Definizioni

"Programmi Eleggibili alla SupportLine": sono i programmi elencati nell'elenco Gruppo Prodotti Supportati specificato nelle Condizioni da Voi sottoscritte. I Gruppi Prodotti Supportati sono specificati nell'elenco Lista Prodotti Supportati (Supported Products List), disponibile sul sito Internet IBM all'indirizzo: <http://www.ibm.com/services/si/products>

8.2 Responsabilità IBM

Supporto Software

A seguito di Vostra richiesta IBM fornirà i seguenti Servizi di assistenza remota:

per i Programmi Eleggibili di SupportLine IBM e non-IBM:

- (a) specifiche richieste di supporto relative a installazione, configurazione ed utilizzo; e
- (b) richieste riguardanti le pubblicazioni;

per i Programmi Eleggibili di SupportLine IBM:

- (c) problemi relativi al codice;#

-
- (d) assistenza alla determinazione dei problemi ed alla interpretazione delle informazioni diagnostiche (es. Assistenza all'interpretazione trace e dump per installazione e problemi relativi al codice); e
 - (e) informazioni su problemi conosciuti ed invio delle correzioni ai Programmi Eleggibili IBM che avete diritto a ricevere in base alle condizioni delle licenze IBM.#

Nota: per i Prodotti Supportati IBM S/390 e zSeries, l'assistenza remota fornita dai centri di supporto non è soggetta al corrispettivo del Servizio.

Nel caso in cui il problema da Voi riportato fosse relativo ad un Programma Eleggibile non-IBM definito nell'Elenco Gruppo Prodotti Supportati previsto nelle Condizioni da Voi sottoscritte, IBM fornirà tutte le informazioni in suo possesso per la soluzione del problema. Qualora tali informazioni non fossero sufficienti per la soluzione del problema, e se IBM ha un accordo di coordinamento del Servizio con il fornitore del prodotto, o Voi avete un contratto di Servizio con il fornitore e delegate IBM come Vostro coordinatore, IBM contatterà il fornitore, discuterà il problema con lui e gli trasferirà il problema stesso. IBM non sarà responsabile del Servizio fornito dal fornitore. Sarà comunque cura di IBM mantenere traccia del problema e trasmetterVi le informazioni/correzioni rilasciate dal fornitore per la soluzione del problema stesso.

Abbonamento Software

Su Vostra richiesta, IBM o i Produttori dei relativi Prodotti Vi forniranno l'ultima versione dei Programmi Eleggibili inclusi nelle Condizioni da Voi sottoscritte e per i quali è prevista l'opzione di Abbonamento Software o, dove previsto, Vi forniremo la procedura necessaria per la richiesta di tali aggiornamenti.

Voi siete responsabili per la richiesta degli aggiornamenti ai Vostri Programmi Eleggibili di SupportLine, quando l'Abbonamento Software è applicabile e come specificato da IBM.

I Programmi Eleggibili all'Abbonamento Software (Software Subscription) sono elencati sul sito Internet IBM <http://www.ibm.com/services/sl/subscription>

8.3 Criteri di risposta

IBM si impegna ad intraprendere tutti gli sforzi ragionevoli per rispondere, tramite telefono, alle richieste di Servizio effettuate dal Vostro personale entro due ore dalla Vostra chiamata, durante il Periodo Base. La risposta iniziale può comportare la risoluzione della Vostra richiesta o costituire la base per la determinazione delle successive azioni da intraprendere per risolvere tecnicamente il problema. Al di fuori del Periodo Base IBM si impegna ad intraprendere tutti gli sforzi ragionevoli per rispondere entro due ore, tramite telefono, ai problemi da Voi definiti come "Problema Critico del Cliente".

8.4 Recesso e ritiro dal mercato

IBM può recedere o ritirare dal mercato questo Servizio di SupportLine dandovene notifica scritta con tre mesi di preavviso attraverso il Vostro Business Partner IBM. Verificate con il Vostro Business Partner IBM se avete diritto ad un accredito.

IBM si riserva il diritto di ritirare dal mercato qualsiasi gruppo di supporto elencato sui siti internet della IBM indicato nella sezione "Definizioni", dandovene notifica scritta con tre mesi di preavviso.

IBM si riserva il diritto di cambiare periodicamente i prodotti elencati sui siti internet IBM indicati nella sezione "Definizioni", tali aggiunte e rimozioni modificano di conseguenza il Vostro Servizio di SupportLine sui Programmi Eleggibili e Macchine Eleggibili.

8.5 Ulteriori operazioni a carico del Cliente per Servizio di SupportLine

Voi concordate di:

-
- a. aver stipulato con la IBM il contratto di licenza per i programmi IBM su licenza oggetto del Servizio, nonchè essere in possesso del relativo materiale su licenza;
 - b. aver stipulato con gli altri fornitori regolare contratto di licenza per i programmi su licenza oggetto del servizio, nonchè essere in possesso del relativo materiale su licenza;
 - c. consultare regolarmente la versione aggiornata dell' Elenco Gruppo Prodotti Supportati per verificare la presenza di inserimento o dismissioni di prodotti compresi nei Vostri Gruppi Prodotti Supportati che usufruiscono del Servizio.

8.6 Limitazioni

1. Il servizio di SupportLine non estende la data di "Scadenza Manutenzione" del singolo prodotto.
2. Il servizio non prevede:
 - a. assistenza allo sviluppo applicativo;
 - b. attività consulenziali;
 - c. fornitura di procedure di installazione, di aggiornamento e di configurazioni complete di sistemi o reti;
 - d. assistenza ad analisi dettagliate sul design che preveda attività di consulenza;
 - e. esecuzione di procedure di back-up o recupero di dati;
 - f. formazione tecnica del Vostro personale; e
 - g. tutto quanto non espressamente previsto dal servizio;

IBM non sarà responsabile per ogni eventuale perdita o danneggiamento dei dati.

9.0 Enhanced Technical Support

Il Servizio Enhanced Technical Support (di seguito definito "Servizio ETS") fornisce attività avanzate di supporto per il Vostro ambiente operativo in aggiunta e a complemento dei Servizi base di supporto, come la SupportLine, la Manutenzione Software IBM e la Manutenzione IBM per Macchine IBM definiti nel presente Allegato.

9.1 Requisiti Tecnici

Il Servizio ETS richiede come prerequisito che:

- a. il servizio di SupportLine e/o Manutenzione software IBM sia selezionato per ogni Gruppo Prodotti Supportati per il quale richiedete il Servizio nelle Condizioni da Voi sottoscritte; o
- b. Voi abbiate in uso un equivalente contratto di SupportLine e/o Manutenzione software per i Programmi Eleggibili supportati al momento della sottoscrizione delle Condizioni e per l'intero periodo di durata delle Condizioni stesse.

9.2 Definizioni

"Macchine Eleggibili ETS e Programmi Eleggibili ETS" sono:

- 1) i Programmi listati nel Gruppo Prodotti Supportati definiti nella sezione ETS delle Condizioni da Voi sottoscritte; e
- 2) le Macchine definite come Macchine Eleggibili ETS nelle Condizioni da Voi sottoscritte e/o listate nel Gruppo Prodotti Supportati definiti nelle Condizioni stesse.

La lista dettagliata dei Programmi e delle Macchine di ogni Gruppo Prodotti Supportati sono specificati:

- 1) nell'elenco "Supported Products List" (Lista Prodotti Supportati) sul sito Internet della IBM all'indirizzo <http://www.ibm.com/services/si/products> per i prodotti per cui è previsto il servizio di SupportLine; e/o
- 2) all'indirizzo <http://www.ibm.com/services/si/swm> per i prodotti per cui è previsto il servizio di Manutenzione Software IBM e/o Passport Advantage (vedi nota 3).

Nota 1: quando il Gruppo Prodotti Supportati 'ETS AIXpSeries' o 'ETS MS Windows' è selezionato nelle Condizioni da Voi sottoscritte, IBM fornirà il Servizio ETS anche sui Programmi listati rispettivamente nel Gruppo Prodotti Supportati 'Citrix for AIX' o 'Citrix for Windows' se tali Gruppi Prodotti Supportati sono stati selezionati nei servizi SupportLine delle Condizioni da Voi sottoscritte.

Nota 2: quando il Gruppo Prodotti Supportati 'ETS Linux per PC' è selezionato nelle Condizioni da Voi sottoscritte, IBM fornirà il servizio ETS anche sui Programmi listati nel Gruppo Prodotti Supportati 'SteelEye'.

Nota 3: per i Programmi Eleggibili ETS con licenza IBM Passport Advantage, IBM fornirà il servizio ETS se tali Programmi, per i quali Voi avete in uso un contratto IBM Passport Advantage, girano su sistemi operativi inclusi nel Gruppo Prodotti Supportati selezionati nelle Condizioni da Voi sottoscritte. I servizi ETS non vengono forniti sui Programmi Informix e Rational.

9.3 Modifiche a Macchine e Programmi listati nei gruppi supportati

IBM si riserva il diritto di cambiare periodicamente i programmi e le macchine elencati nei gruppi supportati sui siti internet IBM indicati nella sezione "Definizioni" del capitolo Servizio di SupportLine, tali aggiunte e rimozioni modificano di conseguenza il Vostro Servizio di

SupportLine sui Programmi Eleggibili e Macchine Eleggibili.

IBM si riserva il diritto di ritirare dal mercato qualsiasi gruppo di supporto elencato sui siti internet della IBM indicato nella sezione "Definizioni", dandovene notifica scritta con tre mesi di preavviso.

Verificate con il Vostro Business Partner IBM se avete diritto ad un accredito.

9.4 Responsabilità IBM

Se non diversamente specificato, IBM fornirà i seguenti Servizi durante il Periodo Base del Servizio:

1. Account Advocate Team remoto IBM

Per le Macchine Eleggibili ETS e Programmi Eleggibili ETS, l'Account Advocate Team remoto IBM (di seguito definito "Team remoto IBM") Vi fornirà periodicamente lo stato aggiornato del servizio e avvisi pro attivi relativi al Vostro ambiente IT in base alle informazioni raccolte durante periodiche conferenze telefoniche con il Vostro Contatto Tecnico Principale.

A Vostra discrezione il Business Partner IBM che Vi ha venduto i Servizi, potrà partecipare alle periodiche conferenze telefoniche.

E' responsabilità del Vostro Contatto Tecnico Principale fornire tutte le informazioni necessarie al Vostro Business Partner IBM (quali ad esempio : data, ora e numero di telefono) al fine di metterlo nella condizione di partecipare alle conferenze telefoniche periodiche.

Durante queste conferenze telefoniche, il "Team remoto IBM" Vi fornirà :

- (a) un rapporto sui problemi tecnici da Voi sottomessi e il relativo piano di azione e/o eventuali raccomandazioni;

-
- (b) l'assistenza nell'interpretazione dei dati relativi ai servizi di Performance Management (vedi specifiche sezioni);
 - (c) informazioni e raccomandazioni per l'installazione preventiva di correzioni sui Programmi AIX e OS/400, dove applicabile;*
 - (d) raccomandazioni sull'aggiornamento di microcode e firmware, per le Macchine Eleggibili ETS (vedi sezione successiva);*
 - (e) raccomandazioni tecniche relative a modifiche significative dell'infrastruttura IT da Voi pianificate nella Vostra Ubicazione.

() questa attività richiede che Voi abbiate installato il tool IBM Service Agent sulle Vostre Macchine Eleggibili ETS iSeries e pSeries.*

Il numero di conferenze telefoniche può variare in funzione del numero di Programmi Eleggibili ETS e Macchine Eleggibili ETS, con un minimo di 4 conferenze per ogni anno solare.

In caso di Problema Critico del Cliente causato da un Programma Eleggibile ETS o da una Macchina Eleggibile ETS, il "Team remoto IBM" coordinerà le attività di supporto delle strutture tecniche IBM e Vi manterrà informati sui progressi relativi alla risoluzione del problema.

2. Criteri di risposta avanzati

Per i Programmi Eleggibili ETS, IBM intraprenderà tutti gli sforzi ragionevoli per rispondere entro 30 minuti, nel Periodo Esteso, alle richieste di servizio effettuate telefonicamente dal Vostro personale e definite come "Problema critico del Cliente", e di rispondere entro 2 ore, nel Periodo Base, per le richieste di servizio non definite come "Problema Critico del Cliente".

Per le Macchine Eleggibili ETS, IBM intraprenderà tutti gli sforzi ragionevoli per rispondere entro 30 minuti alle richieste di servizio effettuate telefonicamente dal Vostro personale e definite come "Problema critico del Cliente", ed entro 2 ore per le richieste di servizio non definite come "Problema critico del Cliente", durante l'orario di disponibilità del servizio selezionato nelle Condizioni da Voi sottoscritte.

La risposta iniziale può comportare la risoluzione della Vostra richiesta o costituire la base per la determinazione delle successive azioni da intraprendere per risolvere tecnicamente il problema.

3. Assistenza globale nella determinazione dei problemi

IBM Vi assisterà nella determinazione dei problemi da Voi sottoposti quando tali problemi coinvolgono diverse piattaforme tecnologiche ed ambienti IT supportati da IBM presenti nella Vostre Ubicazioni.

4. Supporto on-site per Problema critico del Cliente

Se un problema relativo ad un Programma Eleggibile ETS definito come "Problema critico del Cliente" non può essere analizzato e risolto remotamente in modo efficace, IBM proseguirà le attività di analisi e di diagnosi presso l'Ubicazione dove è installata la Macchina Eleggibile ETS su cui è installato il Programma Eleggibile ETS.

5. Assistenza remota all'installazione degli aggiornamenti di microcode e firmware

Questa attività si applica solo sulle Macchine Eleggibili ETS zSeries, pSeries e iSeries listate nelle Condizioni da Voi sottoscritte. IBM Vi assisterà nell'installazione di microcode e aggiornamenti di firmware sulle Vostre Macchine Eleggibili ETS come concordato tra il Vostro Contatto Tecnico Principale ed il "Team remoto IBM".

6. Assistenza remota all'installazione di correzioni software

Su Vostra richiesta IBM Vi assisterà nell'installazione delle correzioni software disponibili relative ad uno specifico problema su Programmi Eleggibili ETS, da Voi riportato, tramite collegamento elettronico remoto.

7. Servizio di Performance Management IBM

Quest'attività è applicabile alle Macchine Eleggibili ETS iSeries e pSeries, listate nelle Condizioni da Voi sottoscritte. Il Servizio richiede che sulle Macchine Eleggibili ETS sia installato:

- 1) il tool IBM Service Agent; e
- 2) i Programmi IBM PM/iSeries o PM/AIX sulle Macchine Eleggibili ETS.

IBM fornirà:

- (a) l'assistenza nell'installazione e attivazione del tool IBM Service Agent e dei Programmi PM/iSeries o PM/AIX, dove applicabile;
- (b) la raccolta dei dati di performance relativi alle Macchine Eleggibili ETS; e
- (c) l'assistenza nella definizione delle azioni necessarie alla correzione di eventuali problemi di performance identificati.

8. Servizi di Verifica di Coesistenza e Compatibilità

Questa attività si applica ai sistemi operativi z/OS e sottosistemi (es. : CICS, IMS, DB e NCP) se il rispettivo Gruppo Prodotti Supportati è selezionato nelle Condizioni da Voi sottoscritte.

Su Vostra richiesta IBM effettuerà la spedizione delle correzioni disponibili che sono identificate come pre-requisito per l'installazione o l'aggiornamento sulla Vostra Macchina Eleggibile ETS dei prodotti da Voi specificati.

9. Manutenzione preventiva personalizzata per z/OS

Questa attività si applica ad una sola istanza del sistema operativo z/OS o di un suo sottosistema, da Voi specificato con notifica scritta, se il rispettivo Gruppo Prodotti Supportati è selezionato nelle Condizioni da Voi sottoscritte.

IBM Vi fornirà mensilmente quanto segue:

- (a) analisi e documentazione relativa a
 - i. problemi verificatesi a livello mondiale nell'area z/OS che possono impattare i Vostri Programmi Eleggibili ETS;
 - ii. raccomandazioni riguardanti l'aggiornamento dei Vostri Programmi Eleggibili ETS per evitare potenziali problemi critici; e
- (b) le correzioni disponibili e applicabili ai Vostri Programmi Eleggibili ETS quando esse risultassero non essere installate nelle Macchine Eleggibili ETS sulle quali sono installati o Programmi Eleggibili ETS.

10. Servizio CustomPac

Le seguenti attività si applicano solo sui Gruppi Prodotti Supportati z/OS e VM/VSE selezionati nelle Condizioni da Voi sottoscritte. Il CustomPac (di seguito "CPAC") è un insieme personalizzato di componenti software per facilitare l'installazione e l'aggiornamento di programmi e l'applicazione di correzioni.

Con il servizio CustomPac IBM crea e fornisce il "CustomPac" da Voi richiesto.

Il CPAC è un pacchetto personalizzato di componenti di programmi che agevolano l'installazione dei programmi, l'aggiornamento dei programmi e l'applicazione delle correzioni. I CPAC sono disegnati sulla base delle Vostre richieste e sui livelli di versione/release dei Programmi Eleggibili ETS disponibili correntemente nel processo di produzione del pacchetto IBM

Voi siete responsabili per il CPAC che chiedete a IBM Vi venga spedito. Questo Servizio non prevede l'installazione dei pacchetti CPAC.

I pacchetti disponibili sono :

- (a) "SystemPac": è un CPAC per l'installazione o la sostituzione di un sistema operativo z/OS. Su Vostra richiesta SystemPac può includere dei programmi non-IBM ("Independent Software Vendor") correntemente disponibili nel processo di produzione del pacchetto IBM;
- (b) "Sub-System SystemPac": è l'equivalente del SystemPac per uno o più sottosistemi (es.: CICS, IMS,DB2 e NCP) del Vostro sistema operativo z/OS;
- (c) "ProductPac": è un CPAC per l'aggiornamento o l'aggiunta di Programmi Eleggibili ETS;
- (d) "RefreshPac": è un CPAC per l'installazione semplificata delle correzioni applicabili ai Vostri Programmi Eleggibili ETS; e
- (e) "Selective Follow-On Service (SFS)": è un CPAC che fornisce l'ultimo livello di correzioni disponibili di problemi conosciuti relativi al ProductPac o al RefreshPac che IBM Vi ha precedentemente fornito.

10.0 Altri Servizi aggiuntivi/opzionali

IBM fornirà altri Servizi Informatici, identificati nelle Condizioni da Voi sottoscritte come "Servizi Informatici" e negli allegati descrittivi del servizio come "Servizi Informatici aggiuntivi/opzionali" e/o "Service Option Attachments (SOA)".