

## **Allegato 6**

# **“Servizi di Manutenzione altri Prodotti Software IBM”**

# **Servizio IBM di Enhanced Technical Support**

## **1 Oggetto del Servizio**

IBM Italia SpA (nel seguito "Impresa") fornirà al Cliente (nel seguito "Amministrazione") il servizio IBM di Enhanced Technical Support (di seguito definito "ETS") descritto nel presente documento (nel seguito "Allegato") per le macchine, i programmi e le ubicazioni specificati nel capitolo 4 seguente.

### **1.1 Definizioni**

**Contratti di Supporto Base** – i seguenti accordi, se pertinenti: IBM Manutenzione Software, IBM Support Line, IBM Manutenzione Hardware, IBM ServicePac, IBM Abbonamento e Supporto e IBM Passport Advantage "Abbonamento e Supporto", o qualsiasi accordo di supporto per manutenzione equivalente applicabile alle Macchine Eleggibili ETS o ai Programmi Eleggibili ETS dell'Amministrazione.

**Problema critico dell'Amministrazione:** è un problema per il quale l'Amministrazione non conosce soluzione e che può provocare un'interruzione critica delle sue operazioni aziendali.

**Macchine Eleggibili:** sono le Macchine oggetto dei Servizi, elencate nella "Lista di Identificazione delle Macchine".

**Programmi e Macchine Eleggibili ETS** – 1) Programmi elencati nell'ambito dei Gruppi di Supporto ETS che sono specificati negli allegati servizi addizionali/opzionali (nel seguito "SOA") relativi al presente Allegato e 2) Macchine specificate come Macchine Eleggibili ETS e/o elencate nei Gruppi di Supporto ETS che sono specificati negli allegati servizi opzionali/addizionali.

**Rapporto di Revisione ETS** – raccolta di documenti (nel seguito "Rapporto di Revisione ETS"), che comprende lo stato dei problemi segnalati, le informazioni tecniche, le raccomandazioni e i dati supplementari attinenti all'erogazione dei Servizi.

**Gruppo di Supporto ETS** – lista di Programmi e/o Macchine eleggibili per una specifica opzione di servizi di Enhanced Technical Support. I Gruppi di Supporto ETS disponibili sono indicati all'indirizzo internet di IBM:

<http://www.ibm.com/services/sl/products>.

**Periodo Base per ETS** di disponibilità del Servizio: undici ore consecutive, dalle otto alle diciannove, dal Lunedì al Venerdì nei giorni feriali.

**Periodo Esteso per ETS** di disponibilità del Servizio: 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana (incluse le festività nazionali).

**Contatto Tecnico Principale:** è il personale indicato dall'Amministrazione, verso il quale l'Impresa potrà indirizzare le informazioni tecniche per i prodotti oggetto del Servizio. Il Contatto Tecnico Principale deve avere una adeguata conoscenza tecnica delle Macchine Eleggibili e dei Programmi Eleggibili per una efficace comunicazione con il personale del Centro Supporto IBM.

**Chiamata Qualificata** – la richiesta di assistenza dell'Amministrazione qualificata dall'Impresa come eleggibile secondo le condizioni del presente Allegato.

**Account Advocate Team Remoto** – un team di specialisti nominato dall'Impresa, che lavorerà con il Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione per stabilire e

mantenere una struttura per le comunicazioni tecniche relative ai servizi oggetto del presente Allegato o di un SOA relativo al presente Allegato.

**Tempo di Risposta** – il tempo intercorso tra le richieste di assistenza dell'Amministrazione registrate nel Sistema di Gestione Chiamate di IBM e il momento in cui un rappresentante qualificato contatta l'Amministrazione, come prima fase della determinazione del problema.

**Vendor** – un'organizzazione diversa dall'Impresa che fornisce supporto tecnico per i prodotti non-IBM.

**Ubicazioni:** si intendono i luoghi in cui le Macchine Eleggibili sono installate, come specificato nella Lista di Identificazione delle Macchine.

## **2 Servizio di Enhanced Technical Support**

L'Impresa fornirà all'Amministrazione le attività ETS, come specificato nel presente documento o nei SOA – sulle Macchine Eleggibili ETS e sui Programmi Eleggibili ETS, quando il relativo Gruppo di Supporto ETS è specificato.

### **2.1 Modifiche alle Macchine e ai Programmi elencati nei Gruppi di Supporto ETS**

L'Impresa si riserva il diritto di modificare periodicamente le Macchine e i Programmi elencati nei Gruppi di Supporto ETS. Di conseguenza, ciò comporterà aggiunte ed eliminazioni alle Macchine Eleggibili ETS e/o ai Programmi Eleggibili ETS dell'Amministrazione.

L'Impresa si riserva il diritto di ritirare qualsiasi Gruppo di Supporto ETS, con preavviso scritto di tre (3) mesi all'Amministrazione. Nel caso in cui l'Amministrazione abbia pagato anticipatamente i Servizi per un Gruppo di Supporto ETS ritirato, l'Impresa potrà richiedere un accredito proporzionale al Servizio non più fornito.

### **2.2 Responsabilità dell'Impresa per il servizio ETS**

In base al servizio ETS, se non diversamente ed espressamente indicato, l'Impresa fornirà i seguenti servizi ETS durante il Periodo Base:

a. Account Advocate Team Remoto

L'Account Advocate Team Remoto:

- (1) condurrà un colloquio telefonico iniziale con il Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione per:
  - (a) riesaminare i termini dei Servizi e gli eventuali documenti associati;
  - (b) acquisire una panoramica dell'ambiente IT tecnico riguardo alle Macchine Eleggibili ETS e ai Programmi Eleggibili ETS, che dovranno essere supportati nell'ambito dei Servizi ETS presso l'Ubicazione Specificata dell'Amministrazione ;
  - (c) comprendere la struttura di supporto attuale all'interno dell'organizzazione dell'Amministrazione;
  - (d) comprendere sistema(i) critico(i), applicazione(i), date e orari chiave nell'ambiente aziendale dell'Amministrazione oggetto dei Servizi ETS;
  - (e) programmare il set-up iniziale dei tool pertinenti;

- (2) eseguirà un test iniziale di tutte le idonee connessioni elettroniche di supporto remoto alle Macchine Eleggibili ETS dell'Amministrazione e agli strumenti diagnostici pertinenti;
- (3) fisserà chiamate regolari con il Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione per riesaminare lo status dell'Amministrazione. La frequenza delle conferenze telefoniche è indicata negli allegati addizionali/opzionali SOA, quando il relativo Gruppo di Supporto ETS è specificato.

Durante le conferenze telefoniche, l'Account Advocate Team Remoto fornirà un Rapporto di Revisione ETS, comprendente tutti i rapporti e le informazioni pertinenti, come descritto nel presente documento e nei SOA .

In caso di Problema Critico dell'Amministrazione causato da un Programma Eleggibile ETS o Macchina Eleggibile ETS, l'Account Advocate Team Remoto coordinerà le attività di supporto all'interno dell'Impresa. Questo comprende il coinvolgimento dell'opportuno livello di competenza di supporto, l'applicazione delle linee guida di escalation predefinite di IBM e la comunicazione dello stato di follow-up al Contatto Tecnico Principale dell'Impresa fino a quando il problema non viene risolto.

b. Servizi di Manutenzione Proattiva Personalizzata

L'Account Advocate Team Remoto fornirà rapporti sullo stato del servizio e raccomandazioni proattive sulla base delle informazioni raccolte dai dispositivi elettronici di IBM o tramite le periodiche conferenze telefoniche con il Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione.

I dettagli degli elementi del servizio disponibili per ciascuna famiglia di prodotti sono indicati nei SOA, quando il relativo Gruppo di Supporto ETS è specificato.

c. Isolamento dei problemi a più livelli dell'ambiente IT

IBM assisterà l'Impresa, su base "best effort", nell'isolamento dei problemi segnalati dall'Amministrazione quando tali problemi si riferiscono a più piattaforme e/o più ambienti IT presenti nelle Ubicazioni Specificate dell'Amministrazione.

Nel caso in cui l'Impresa identifichi un possibile guasto su prodotti non-IBM non supportati dall'Impresa, l'Impresa fornirà all'Amministrazione tutte le informazioni tecniche raccolte durante l'analisi per la determinazione del problema, che l'Amministrazione potrà utilizzare nel sottoporre il problema al Vendor.

L'attività di coordinamento con il Vendor e la risoluzione del problema restano di responsabilità esclusiva dell'Amministrazione , in relazione al proprio Vendor. L'Amministrazione resta responsabile dell'implementazione delle raccomandazioni fornite dal proprio Vendor.

L'Impresa non sarà responsabile della soluzione del problema su prodotti non previsti dai Contratti di Supporto Base.

d. Supporto on-site per Problemi Critici dell'Amministrazione

L'Impresa fornirà Supporto Software On-site per un Problema critico dell'Amministrazione secondo la modalità seguente: qualora l'Impresa abbia rilevato un Problema critico dell'Amministrazione relativo a un Programma Eleggibile ETS che non possa essere analizzato o risolto in remoto in modo efficiente, l'Impresa proseguirà l'analisi del problema fornendo supporto on-site presso la(e) Ubicazione(i) Specificata(e). Se non diversamente ed espressamente specificato, questa attività di supporto on-site sarà fornita ad esclusiva discrezione dell'Impresa.

## 2.3 Responsabilità del Cliente per il servizio ETS

L'Amministrazione conviene che:

- a. per la durata contrattuale, manterrà in essere i Contratti di Supporto Base pertinenti (incluso l'orario di disponibilità del servizio) per tutti i prodotti contemplati dai Servizi ETS. In particolare, l'Amministrazione farà riferimento ai SOA, per i Contratti di Supporto Base specifici. Qualora l'Amministrazione receda da uno qualsiasi di questi Contratti di Supporto Base (o modifichi l'orario di disponibilità del servizio), dovrà informare immediatamente l'Account Advocate Team Remoto, che aiuterà a determinare le opportune modifiche alla copertura dell'Amministrazione, nell'ambito dei Servizi ETS oggetto del presente documento;
- b. designerà e comunicherà all'Account Advocate Team Remoto, entro tre (3) giorni lavorativi dalla data di inizio del servizio descritto, un Contatto Tecnico Principale che (a) rappresenterà il punto di contatto (*focal point*) per tutte le comunicazioni con l'Account Advocate Team Remoto relativamente ai Servizi, (b) parteciperà ai colloqui telefonici di revisione con l'Account Advocate Team Remoto o assegnerà un sostituto al riguardo, e (c) avrà l'autorità di agire per conto dell'Amministrazione nelle questioni riguardanti i Servizi oggetto del presente documento;
- c. assicurerà che i Problemi Critici dell'Amministrazione siano segnalati dal Contatto Tecnico Principale, o da un delegato con conoscenza tecnica equivalente dell'ambiente dei Programmi Eleggibili ETS e delle Macchine Eleggibili ETS;
- d. sottoporrà i Problemi Critici dell'Amministrazione, relativi a un Programma Eleggibile ETS, telefonicamente, unitamente ai dettagli del componente software interessato e al tipo e numero di serie della macchina associata. Un problema si riterrà non essere stato segnalato se queste informazioni complete non sono fornite in tempo utile all'Impresa;
- e. riesaminerà periodicamente gli elenchi di Programmi/Prodotti Eleggibili sul sito <http://www.ibm.com/services/sl/products/>, per determinare se vi siano state aggiunte o cancellazioni (ad es. prodotti eliminati al termine della loro data di validità) che possano influire sul supporto prodotti ricevuto nell'ambito di questi Servizi. Le domande relative a tali modifiche devono essere rivolte all'Account Advocate Team Remoto;
- f. installerà qualsiasi tool ed eseguirà qualsiasi azione raccomandata dall'Account Advocate Team Remoto all'organizzazione dell'Amministrazione, e che le parti – di comune accordo – ritengono necessari per l'efficiente implementazione di questi Servizi. I dettagli di questi tool saranno discussi durante il colloquio telefonico di revisione iniziale. I tool forniti dall'Impresa devono essere usati solo ai fini dell'esecuzione dei Servizi;
- g. sarà responsabile dell'installazione delle correzioni e degli aggiornamenti raccomandati dall'Impresa all'Amministrazione;
- h. informerà l'Account Advocate Team Remoto di qualsiasi modifica o upgrade che potrebbe influire sui Prodotti Eleggibili ETS (ad es. modifica del modello della macchina o upgrade di un programma);
- i. disporrà di una connessione elettronica in grado di inviare il rapporto dei dati all'Impresa e darà la sua autorizzazione al riguardo, al fine di consentire l'uso efficace dei tool dei servizi sopra citati. In caso contrario, l'Impresa sarà sollevata dai propri obblighi di fornire i Servizi ETS remoti;
- j. assicurerà di essere in possesso di una regolare licenza per tutti i Programmi Eleggibili per i quali richiede i Servizi ETS.

### **3 Altre condizioni**

#### **3.1 Ritiro dal mercato**

L'Impresa potrà terminare o ritirare il Servizio previa notifica scritta con tre mesi di preavviso.

L'Impresa potrà inoltre ritirare il servizio ETS per un gruppo di prodotti facente parte della "Supported Product List" previa notifica scritta di tre mesi. Altre modifiche alla "Supported Product List" (es. aggiunte di nuovi prodotti o rimozione di prodotti per i quali è terminato il supporto) saranno pubblicate all'occorrenza nel sito

<http://www.ibm.com/services/sl/products>.

Se l'Impresa ritirerà il Servizio o una Parte recede dal Servizio, in base alle presenti condizioni, per i quali l'Amministrazione ha pagato il Servizio e per i quali l'Impresa non ha completamente fornito il Servizio, l'Amministrazione potrà richiedere un accredito correlato al Servizio non più fornito. Questa condizione è applicabile se l'Impresa ritira il Servizio per un intero gruppo supportato ma non se ritira il Servizio per un singolo prodotto.

#### **3.2 Consensi Richiesti**

L'Amministrazione è responsabile di ottenere tempestivamente e fornire tutti i Consensi Richiesti che sono necessari all'Impresa per fornire il servizio descritto nel presente Allegato.

Per Consenso Richiesto s'intende tutti i consensi o approvazioni richiesti per dare all'Impresa e ai subappaltatori dell'Impresa il diritto o la licenza ad accedere, usare e/o modificare (inclusa la creazione di opere derivanti) l'hardware, il software e altri prodotti usati dall'Amministrazione, senza violare il possesso o i diritti di licenza (inclusi brevetti e diritti d'autore) dei fornitori o proprietari di questi prodotti.

L'Amministrazione indennizzerà, assumerà le difese, non riterrà responsabile l'Impresa, le Società del gruppo IBM e i subappaltatori IBM, 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 d'autore) fatta nei confronti dell'Impresa, come risultato dalla mancanza da parte dell'Amministrazione di avere fornito all'Impresa tutti i Consensi Richiesti.

L'Impresa sarà esonerata dalle prestazioni o da qualsiasi obbligo che potrebbe essere derivato dalla mancanza dell'Amministrazione di aver tempestivamente fornito tutti i Consensi Richiesti all'Impresa.

#### **3.3 Contenuto dei Database e Sicurezza**

L'Amministrazione sarà responsabile del contenuto di ogni Database, della scelta ed attivazione dei controlli sul loro accesso ed uso, del salvataggio, del ripristino e della sicurezza dei dati archiviati. Questa sicurezza includerà anche qualsiasi procedura necessaria a salvaguardare l'integrità e la sicurezza dei programmi software e dei dati usati in questo progetto dall'accesso di personale non autorizzato.

#### **3.4 Leggi e regolamenti**

L'Amministrazione sarà responsabile dell'identificazione ed interpretazione di ogni legge valida e regolamento che riguardano i suoi attuali sistemi applicativi o programmi a cui l'Impresa avrà accesso durante il progetto. E' responsabilità dell'Amministrazione assicurare che i sistemi e i programmi rispondano ai requisiti di queste leggi e regolamenti.

## 4 Elenco ETS, lista macchine e durata del servizio

### 4.1 Elenco Servizi Professionali IBM di ETS

Sono incluse nel presente Allegato le seguenti opzioni:

Opzione	Selezionata
ETS z/OS	Si
GDPS	Si
ETS AIX	Si

### **INFRASTRUTTURA MAINFRAME**

Descrizione	Tipo modello	matricola	Inizio/Fine Servizio
ETS z/OS	3906-M02	New Z14-1	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS z/OS	3906-M02	New Z14-2	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS z/OS	2965-N10	New Z13-CF	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS z/OS	2827-H43	8470C07	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS z/OS	2827-H43	8470C37	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS GDPS	3906-M02	New Z14-1	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS GDPS	3906-M02	New Z14-2	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS GDPS	2965-N10	New Z13-CF	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS GDPS	2827-H43	8470C07	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS GDPS	2827-H43	8470C37	1/1/2018 - 31/12/2020

### **INFRASTRUTTURA POWER**

Descrizione	Tipo modello	matricola	Inizio/Fine Servizio
ETS AIX	9119 - FHB	83E1E4B	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS AIX	9119 - FHB	846EAC6	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS AIX	9119 - FHB	51D610E	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS AIX	9119 - FHB	02417E2	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS AIX	9119 - FHB	838E7CB	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS AIX	9119 - FHB	83DD751	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS AIX	9119 - FHA	832F4EA	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS AIX	9119 - FHA	835D1EB	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS AIX	9119 - FHA	83DD761	1/1/2018 - 31/12/2020
ETS AIX	9119 - FHA	514E1ED	1/1/2018 - 31/12/2020

## Enhanced Technical Support per z/OS

---

Il presente allegato addizionale/opzionale SOA descrive un servizio opzionale connesso ad un servizio primario di manutenzione dell'Impresa (nel seguito "Allegato"). Il presente SOA è soggetto ai termini contrattuali dell'Allegato.

### 1. Oggetto del Servizio

L'Impresa fornirà all'Amministrazione le attività (di seguito denominate "il Servizio") specificate nel presente documento per:

- a. le macchine IBM System z, IBM eServer zSeries e IBM S/390 specificate come Macchine Eleggibili ETS;
- b. i Programmi Eleggibili ETS elencati nell'ambito dei Gruppi di Supporto ETS "ETS4 - z/OS", specificati e installati su queste Macchine Eleggibili ETS;

### 2. Definizioni

Le definizioni seguenti sono in aggiunta a quelle elencate nella sezione "Definizioni" dell'Allegato:

**Authorized Program Analysis Report (APAR)** – problema ufficialmente riconosciuto e diagnosticato dall'Impresa, a cui di solito fa seguito il rilascio di una correzione temporanea del programma (Program Temporary Fix, PTF).

**CustomPac** – pacchetto personalizzato di componenti del programma, per facilitarne l'installazione e l'upgrade e l'applicazione di correzioni.

**Milioni di Unità di Servizio (MSU)** – unità di misura della quantità di lavoro di elaborazione che IBM System z, IBM eServer zSeries e IBM S/390 sono in grado di eseguire in un'ora.

**Neutralizzazione di un Problema Critico dell' Amministrazione** - neutralizzazione provvisoria/temporanea dell'impatto di un Problema Critico dell'Amministrazione al fine di rendere nuovamente possibile l'utilizzo di un Programma Eleggibile ETS o di consentirlo con influenze negative accettabili.

**Tempo di Neutralizzazione** - il tempo intercorrente tra il momento in cui l'Amministrazione segnala telefonicamente un Problema Critico al centro ricezione chiamate dell'Impresa e il momento in cui l'Impresa comunica al Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione la misura per neutralizzare tale problema. L'Impresa aprirà un record di gestione problema (di seguito denominato "PMR") nel sistema di gestione problemi dell'Impresa. I tempi saranno documentati nel PMR e potranno essere verificati da entrambe le parti.

### 3. Corrispettivi

I corrispettivi per il Servizio si basano sul numero totale di MSU, calcolato tenendo conto degli MSU di tutte le macchine IBM System z, IBM eServer zSeries e IBM S/390 dell'Amministrazione oggetto di garanzia IBM o Manutenzione IBM, installate presso la(e) Ubicazione(i) Specificata(e) e su cui vengono eseguiti i Programmi Eleggibili ETS.

### 4. Requisiti tecnici

In via preliminare, il Servizio richiede le condizioni seguenti:



- a. le Macchine Eleggibili ETS devono rientrare in una garanzia in corso o devono avere in essere un Contratto di Supporto Base, nel relativo Allegato o tramite un accordo applicabile separato;

## **5. Responsabilità dell'Impresa**

Le responsabilità seguenti sono in aggiunta a quelle elencate nel relativo Allegato.

### **5.1 Supporto Software Remoto**

L'Impresa fornirà all'Amministrazione assistenza remota (tramite il Centro di Supporto Software dell'Impresa ), in risposta alle richieste dell'Amministrazione inerenti a quanto segue:

- a. domande basilari, di breve durata, su installazione, utilizzo e configurazione;
- b. domande per problemi legati al codice;
- c. domande relative alle pubblicazioni IBM per i Programmi Eleggibili ETS;
- d. riesame delle informazioni diagnostiche per assistere nella determinazione della causa di un problema;
- e. per i difetti noti, informazioni sui servizi correttivi disponibili e correzioni dei programmi, che l'Amministrazione ha il diritto di ricevere in base ai termini della licenza IBM.

### **5.2 Attività di Supporto Proattivo**

L'Account Advocate Team Remoto, tramite conferenze telefoniche trimestrali con il Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione, fornirà:

- a. un rapporto sui problemi segnalati dall'Amministrazione e i relativi piani di azione;
- b. informazioni su nuove release o upgrade relativi ai Programmi Eleggibili ETS dell'Amministrazione, su richiesta dell'Amministrazione;
- c. informazioni sulle previste date di fine servizio relative ai Programmi Eleggibili ETS dell'Amministrazione;
- d. suggerimenti e tecniche associati ai Programmi e alle Macchine Eleggibili ETS dell'Amministrazione.

### **5.3 Servizi di Manutenzione Proattiva Personalizzata**

L'Account Advocate Team Remoto fornirà informazioni via e-mail su nuovi APAR relativi a potenziali problemi critici sui Programmi Eleggibili ETS dell'Amministrazione, secondo criteri di selezione personalizzati concordati con il Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione.

### **5.4 Check-up del Livello di Manutenzione Hardware**

Per le macchine IBM System z, IBM eServer zSeries e IBM S/390 dell'Amministrazione, specificate come Macchine Eleggibili ETS, l'Account Advocate Team Remoto fornirà rapporti trimestrali riguardo a:

- a. stato del livello di manutenzione del microcode della CPU e raccomandazioni sugli aggiornamenti disponibili;
- b. raccomandazioni relative alla configurazione e agli aggiornamenti di manutenzione della Console di Gestione Hardware;

- c. informazioni sull'attuale setup di configurazione della CPU e del Physical Channel Identifier (PCHID).

### **5.5 Servizio di Verifica di Coesistenza e Compatibilità**

Su richiesta dell'Amministrazione l'Impresa:

- a. fornirà le correzioni disponibili, attinenti alla Macchina Eleggibile ETS dell'Amministrazione, che sono identificate come pre-requisito per l'installazione o l'upgrade del Sistema Operativo z/OS dell'Amministrazione;
- b. fornirà le correzioni disponibili identificate come raccomandate per l'installazione o l'upgrade sulla Macchina Eleggibile ETS o sul Programma Eleggibile ETS dell'Amministrazione di dispositivi hardware, funzionalità, funzioni o prodotti software specificati dall'Amministrazione;
- c. assisterà l'Amministrazione nell'interpretazione della relativa documentazione.

### **5.6 Servizio CustomPac**

L'Impresa creerà e fornirà il CustomPac progettato sulla base della richiesta dell'Amministrazione e per il livello di versione/release dei Programmi Eleggibili ETS attualmente disponibile nel processo di pacchettizzazione dell'Impresa.

Il servizio CustomPac non prevede l'installazione del codice CustomPac.

I CustomPac disponibili sono:

- a. SystemPac: un CustomPac per l'installazione o la sostituzione di un sistema operativo z/OS.
- b. Sub-System SystemPac: un SystemPac per uno o più sottosistemi del sistema operativo z/OS dell'Amministrazione.
- c. ProductPac: un CustomPac per l'aggiornamento o l'aggiunta di Programmi Eleggibili ETS.
- d. RefreshPac - un CustomPac per l'aggiornamento delle correzioni temporanee del programma applicabili ai Programmi Eleggibili ETS dell'Amministrazione.
- e. Selective Follow-On Service (SFS) – un CustomPac che fornisce l'ultimo livello di correzioni disponibili per problemi conosciuti, relativi a ProductPac o a RefreshPac precedentemente forniti all'Amministrazione dall'Impresa.

### **5.7 Supporto Esteso per Upgrade dei Sistemi Operativi**

L'Impresa fornirà all'Amministrazione l'accesso ai propri centri di supporto remoto per un massimo di ventiquattro (24) ore consecutive, per ogni Periodo di Servizio Annuale (il "Periodo di Supporto Esteso"), al fine di assisterla nella risoluzione di problemi insorgenti durante l'upgrade dei Sistemi Operativi z/OS dell'Amministrazione, che fanno parte dei Programmi Eleggibili ETS.

Il Periodo di Supporto Esteso deve essere pianificato e concordato due (2) settimane prima, tra il Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione e l'Account Advocate Team Remoto.

L'Account Advocate Team Remoto informerà l'Amministrazione su come contattare l'Impresa durante il Periodo di Supporto Esteso, almeno due (2) giorni prima dell'inizio del servizio di Supporto Esteso per Upgrade dei Sistemi Operativi.

Durante il Periodo di Supporto Esteso, l'Impresa compirà gli sforzi commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente, entro trenta (30) minuti, alle chiamate relative all'Upgrade dei Sistemi Operativi oggetto di questo servizio, durante il periodo concordato.

La risposta iniziale dell'Impresa può comportare la risoluzione tecnica del problema dell'Amministrazione o costituire la base per la determinazione, ove applicabile, delle eventuali azioni supplementari da parte dell'Impresa.

Il servizio di Supporto Esteso per Upgrade dei Sistemi Operativi non prevede attività di installazione o upgrade, che restano di esclusiva responsabilità dell'Amministrazione.

#### **6. Responsabilità dell'Amministrazione**

Le responsabilità seguenti sono in aggiunta a quelle elencate nel relativo Allegato. L'Amministrazione conviene che:

- a. sarà responsabile dell'installazione del CustomPac fornito dall'Impresa su richiesta dello stesso Amministratore;
- b. sarà responsabile delle correzioni fornite, su sua richiesta, dal servizio di Verifica di Coesistenza e Compatibilità.

## Enhanced Technical Support per GDPS

---

Il presente Allegato Addizionale/Opzionale (SOA) contiene le specifiche del servizio opzionale scelto dall'Amministrazione nell'Ordine/Condizioni relativo ad un Allegato descrittivo di un servizio di manutenzione IBM (di seguito "Allegato"). Il presente Allegato Addizionale/Opzionale (SOA) è soggetto ai termini contrattuali del relativo Allegato.

### 1. Ambito del Servizio

L'Impresa fornirà le attività specificate nel presente SOA (di seguito denominate "Servizio") per i Programmi Eleggibili ETS elencati nel Gruppo di Supporto ETS GDPS che sono stati specificati nel relativo Ordine/Condizioni e installati sulle Macchine Eleggibili ETS (macchine coperte da un contratto ETS per z/OS).

### 2. Definizioni

Le seguenti definizioni si aggiungono a quelle elencate nella sezione Definizioni del relativo Allegato:

**GDPS** – acronimo che indica la soluzione IBM Geographically Dispersed Parallel Sysplex.

**Codice di Automazione GDPS (di seguito indicato anche come "Programmi Eleggibili ETS")** – indica le differenti applicazioni software IBM specificate nel gruppo di supporto ETS GDPS, elencate nella pagina del sito internet di IBM <http://www.ibm.com/services/sl/products>, che fornisce le diverse funzionalità GDPS. Il Codice di Automazione GDPS specifico è eleggibile per il Servizio quando l'applicazione correlata GDPS o RCMF è specificata nell'elenco dei servizi all'interno dell'Ordine/Condizioni.

### 3. Requisiti Tecnici

Il Servizio richiede che il Gruppo di Supporto ETS z/OS o ETS4-z/OS sia previsto per ciascuna Macchina Eleggibile ETS coperta all'interno dell'Ordine/Condizioni dell'Allegato o tramite un accordo valido separato.

### 4. Responsabilità dell'Impresa

Le seguenti responsabilità sono in aggiunta a quelle elencate nell'Allegato correlato.

#### 4.1 Supporto Software Remoto

L'Impresa fornirà assistenza all'Amministrazione per individuare la causa di un problema relativo al Codice di Automazione GDPS riportato dall'Amministrazione e fornirà le informazioni correttive disponibili e le fix al prodotto.

L'Impresa fornirà all'Amministrazione assistenza remota (tramite il Software Support Centre di IBM) in risposta alle richieste dell'Amministrazione riguardanti i Programmi Eleggibili ETS relative a:

- (1) domande concernenti i concetti di base, l'installazione di breve durata, nonché la configurazione e l'utilizzo;
- (2) domande su problemi relativi al codice;
- (3) domande riguardo le pubblicazioni IBM per i Programmi Eleggibili ETS;
- (4) revisione dei dati diagnostici per fornire assistenza nell'individuazione della causa di un problema;

- (5) per i difetti conosciuti, le informazioni correttive disponibili e le fix a cui il Cliente ha diritto secondo le condizioni della licenza IBM.

L'Impresa potrà fornire, su richiesta dell'Amministrazione, la versione più recente dei documenti di installazione dei Programmi Eleggibili ETS ed eventuali nuove release del codice disponibili, in base alla procedura che l'Impresa fornirà all'Amministrazione separatamente.

#### **4.2 Attività di Supporto Proattivo**

Il Remote Account Advocate Team fornirà, attraverso delle conferenze telefoniche con il Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione e con la stessa cadenza delle conferenze telefoniche dell'ETS per zOS di base, le seguenti informazioni:

- a. lo stato dei problemi riportati e dei relativi piani di azione;
- b. informazioni sulle nuove release o upgrade relativi ai propri Programmi Eleggibili ETS, su richiesta dell'Amministrazione;
- c. informazioni sulle date di fine servizio (EoS) correlate ai Programmi Eleggibili ETS;
- d. suggerimenti e tecniche associati a Macchine e Programmi Eleggibili ETS.

#### **5. Responsabilità dell'Amministrazione**

L'Amministrazione ha la responsabilità di provvedere all'acquisto delle licenze applicabili per il Codice di Automazione GDPS, mediante un accordo separato con l'Impresa.

L'Amministrazione accetta di:

- a. conservare la documentazione di controllo delle modifiche apportate al Codice di Automazione GDPS e della relativa configurazione;
- b. applicare le correzioni (Fix) e le release affinché il Codice di Automazione GDPS sia sempre aggiornato entro le ultime due release;
- c. applicare e procedere agli aggiornamenti correttivi correnti per il software necessario al Codice di Automazione GDPS. È possibile trovare un elenco dei prerequisiti GDPS al link <http://www-03.ibm.com/systems/z/advantages/gdps/index.html>.
- d. ottenere le nuove release disponibili del codice, in base alla procedura che l'Impresa fornirà all'Amministrazione separatamente e su richiesta.

## Enhanced Technical Support per AIX

---

Il presente allegato addizionale/opzionale SOA descrive un servizio opzionale relativo ad un Allegato descrittivo di un servizio di manutenzione dell'Impresa ( nel seguito "Allegato"). Il presente SOA è soggetto ai termini contrattuali del relativo Allegato.

### 1. Oggetto del Servizio

L'Impresa fornirà all'Amministrazione le attività specificate (di seguito denominate "il Servizio") nel presente documento per:

- a. le macchine IBM Power Systems, IBM System p, IBM eServer pSeries e IBM RISC/6000 specificate come Macchine Eleggibili ETS;
- b. i Programmi Eleggibili ETS elencati nell'ambito del Gruppo di Supporto ETS "ETS4 - AIX", e installati su queste Macchine Eleggibili ETS;

### 2. Definizioni

Le definizioni seguenti sono in aggiunta a quelle elencate nella sezione "Definizioni" del relativo Allegato:

**Servizi di Performance Management (PM) IBM** - tool dell'Impresa basato sul web che raccoglie i dati dai prodotti IBM Power Systems, IBM System i, IBM System i5, IBM eServer iSeries, IBM System p, IBM System p5 e IBM eServer pSeries al fine di fornire report sulle prestazioni.

**IBM Service Agent** - tool software dell'Impresa che risiede sul sistema dell'Amministrazione per monitorare, catturare e periodicamente trasmettere all'Impresa i log di errore hardware e le informazioni di inventario del sistema.

**Partizione Logica (LPAR)** - un sottoinsieme di risorse hardware del computer, virtualizzate come un computer separato, ciascuna ospitante un sistema operativo separato.

**Neutralizzazione di un Problema Critico dell'Amministrazione** - neutralizzazione provvisoria/temporanea dell'impatto di un Problema Critico dell'Amministrazione al fine di rendere nuovamente possibile l'utilizzo di un Programma Eleggibile ETS o di consentirlo con accettabili influenze negative.

**Tempo di Neutralizzazione** - il tempo intercorrente tra il momento in cui l'Amministrazione segnala telefonicamente un Problema Critico al centro ricezione chiamate dell'Impresa e il momento in cui l'Impresa comunica al Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione la misura per neutralizzare tale problema. L'Impresa aprirà un record di gestione problema (di seguito denominato "PMR") nel sistema di gestione problemi dell'Impresa. I tempi saranno documentati nel PMR e potranno essere verificati da entrambe le parti.

**PM Collection Agent** - programma o componente del sistema operativo che raccoglie da un Server IBM i dati di performance, destinati a essere utilizzati dai servizi di Performance Management IBM.

### 3. Requisiti tecnici

In via preliminare, il Servizio richiede le condizioni seguenti:

- a. le Macchine Eleggibili ETS e i Programmi Eleggibili ETS devono rientrare in una garanzia in corso o devono avere in essere un Contratto di Supporto Base, nel relativo Allegato o tramite un accordo applicabile separato;

- b. il Service Agent IBM deve essere installato e abilitato su ciascuna LPAR selezionata della(e) Macchina(e) Eleggibile(i) ETS, al fine di fornire i servizi di Manutenzione Proattiva Personalizzata e i servizi di Performance Management IBM;
- c. il PM Collection Agent deve essere installato e/o abilitato su ciascuna LPAR selezionata della(e) Macchina(e) Eleggibile(i) ETS, al fine di fornire i servizi di Performance Management IBM.

Se i Requisiti Tecnici non vengono soddisfatti, l'Impresa è esonerata dalla responsabilità di fornire il Servizio o qualsiasi componente del Servizio interessato.

#### **4. Responsabilità dell'Impresa**

Le responsabilità seguenti sono in aggiunta a quelle elencate nel relativo Allegato:

##### **4.1 Servizi di Manutenzione Proattiva Personalizzata**

Tramite conferenze telefoniche trimestrali con il Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione, l'Account Advocate Team Remoto fornirà:

- a. un rapporto sui problemi segnalati dall'Amministrazione e i relativi piani di azione;
- b. l'elenco dei livelli di manutenzione PTF, microcode e firmware attualmente installati sulla(e) Macchina(e) Eleggibile(i) ETS dell'Amministrazione, rispetto agli ultimi livelli di manutenzione disponibili dall'Imprese;
- c. avvertimenti su problemi noti, che potrebbero interessare i Programmi e le Macchine Eleggibili ETS dell'Amministrazione e informazioni riguardo a correzioni o azioni finalizzate a evitarli;
- d. informazioni su nuove release o upgrade relativi ai Programmi Eleggibili ETS dell'Amministrazione, su richiesta dell'Amministrazione;
- e. informazioni sulle imminenti date di fine servizio relative ai Programmi Eleggibili ETS dell'Amministrazione;
- f. suggerimenti e note tecniche associati ai Programmi e alle Macchine Eleggibili ETS dell'Amministrazione.

##### **4.2 Servizi di Performance Management IBM**

Per le LPAR selezionate l'Impresa:

- a. raccoglierà i dati di performance relativi alle Macchine Eleggibili ETS e al Sistema Operativo AIX, che fa parte dei Programmi Eleggibili ETS;
- b. fornirà all'Amministrazione assistenza e consulenza sul funzionamento dei tool PM Collection Agent sulle Macchine Eleggibili e LPAR;
- c. fornirà un indirizzo internet per consentire l'accesso sicuro dell'Amministrazione a informazioni dettagliate su prestazioni e capacità della(e) Macchina(e) Eleggibile(e) ETS dell'Amministrazione. I rispettivi report possono essere forniti all'Amministrazione, su sua richiesta, anche nell'ambito delle conferenze telefoniche periodiche tra l'Account Advocate Team Remoto e il Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione;
- d. assisterà l'Amministrazione nell'interpretazione dei report di PM;
- e. assisterà l'Amministrazione, su sua richiesta, nella definizione delle azioni necessarie alla correzione dei problemi di performance identificati.

Per le Macchine Eleggibili ETS che implementano la capacità funzionale LPAR, il Servizio di Performance Management IBM sarà fornito sul sistema operativo attivo sulla partizione principale.

### **4.3 Supporto Esteso per Upgrade dei Sistemi Operativi**

L'Impresa fornirà all'Amministrazione l'accesso ai propri centri di supporto remoto per un massimo di ventiquattro (24) ore consecutive, per ogni Periodo di Servizio Annuale (il "Periodo di Supporto Esteso"), al fine di assisterlo nella risoluzione di problemi insorgenti durante l'upgrade dei Sistemi Operativi IBM AIX dell'Amministrazione, che fanno parte dei Programmi Eleggibili ETS.

Il Periodo di Supporto Esteso deve essere pianificato e concordato due (2) settimane prima, tra il Contatto Tecnico Principale dell'Amministrazione e l'Account Advocate Team Remoto.

L'Account Advocate Team Remoto informerà l'Amministrazione su come contattare l'Impresa durante il Periodo di Supporto Esteso, almeno due (2) giorni prima dell'inizio del servizio Supporto Esteso per Upgrade dei Sistemi Operativi.

Durante il Periodo di Supporto Esteso, l'Impresa compirà gli sforzi commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente, entro trenta (30) minuti, alle chiamate relative all'Upgrade dei Sistemi Operativi oggetto di questo servizio, durante il periodo concordato.

La risposta iniziale dell'Impresa può comportare la risoluzione tecnica del problema dell'Amministrazione o costituire la base per la determinazione, ove applicabile, delle eventuali azioni supplementari da parte dell'Impresa.

Il servizio Supporto Esteso per Upgrade dei Sistemi Operativi non prevede attività di installazione o upgrade, che restano di esclusiva responsabilità dell'Amministrazione.

### **4.4 Portale di Servizio Elettronico**

L'Impresa fornirà accesso a un portale internet, con le seguenti funzionalità:

- a. notifica proattiva riguardo alla manutenzione del sistema, alla sicurezza e alle prestazioni delle Macchine Eleggibili ETS;
- b. accesso al sito web dei servizi di Performance Management IBM, per informazioni dettagliate sulle prestazioni e la capacità delle Macchine Eleggibili ETS dell'Amministrazione ;
- c. informazioni di manutenzione aggiornate per le Macchine Eleggibili ETS dell'Amministrazione selezionate, dotate di sistemi operativi AIX;
- d. visualizzazione e report dei dati di configurazione delle Macchine Eleggibili ETS dell'Amministrazione.

## **5. Responsabilità dell'Amministrazione**

### **5.1 Disponibilità dei dati per l'Impresa**

L'Amministrazione conviene che l'Impresa potrà utilizzare i dati raccolti dal tool PM Collection Agent all'interno dell'azienda dell'Impresa, per finalità di determinazione del problema o per assistere l'Amministrazione nella risoluzione di problemi di prestazioni e capacità, comunicando all'Amministrazione i vincoli di risorse esistenti o previsti. L'Amministrazione conviene inoltre che i propri dati di performance potranno essere trasferiti a qualsiasi azienda IBM situata in qualsiasi paese, membro dell'Unione Europea o meno.

### **5.2 Responsabilità supplementari**

In aggiunta alle responsabilità dell'Amministrazione specificate nel relativo Allegato, l'Amministrazione conviene che:

- a. attiverà, secondo le istruzioni dell'Impresa, IBM Service Agent e PM Collection Agent sulla(e) LPAR autorizzate della(e) Macchina(e) Eleggibile(i) ETS.



## Servizio di manutenzione del software di base pSeries

### 1. Oggetto del Servizio

L'Impresa fornirà i Servizi di Supporto Operazionale – Software maintenance (di seguito "Servizio") remotamente, per assistere l'Amministrazione nelle operazioni dell'ambiente operativo e nel supporto ai prodotti.

Il dettaglio dei gruppi di prodotti software selezionati e le macchine oggetto del servizio sono specificati nel paragrafo "Elenco Servizi Professionali IBM di Software Maintenance" del presente allegato.

### 2. Definizioni

**"Problema critico dell'Amministrazione"**: è un problema per il quale l'Amministrazione non conosce soluzione e che può provocare un'interruzione critica delle operazioni aziendali dell'Amministrazione.

**"Contatto Tecnico Principale"**: è il personale indicato dall'Amministrazione, verso il quale l'Impresa potrà indirizzare le informazioni tecniche per i prodotti oggetto del servizio. Il 'Contatto Tecnico Principale' dovrà avere un'adeguata conoscenza tecnica delle Macchine Eleggibili e Programmi Eleggibili per una efficace comunicazione con il personale del Centro di Supporto IBM.

**"Lista Prodotti Supportati"**: indica tutti i prodotti, i gruppi di prodotti eleggibili per questo Servizio e sono specificati nell'elenco "Supported Products List" (Lista Prodotti Supportati), sul sito Internet di IBM all'indirizzo

<http://www-03.ibm.com/servers/eserver/series/sftsol/subscript2.htm>,

o in qualsiasi altra documentazione fornita dall'Impresa.

Il suddetto elenco verrà aggiornato periodicamente dall'Impresa in modo da riportare le aggiunte di Prodotti Supportati (ad esempio, le aggiunte di nuovi prodotti) o le cancellazioni (ad esempio, le cancellazioni di prodotti la cui data di validità è terminata).

### 3. Requisiti tecnici

Le seguenti condizioni si applicano alla Manutenzione Software IBM:

- a. il Servizio di Manutenzione Software IBM per i programmi forniti su licenza AIX sarà soggetto al requisito che un accordo di servizi di Manutenzione Software IBM per AIX sia stato validamente sottoscritto e sarà in vigore durante tutto il periodo del relativo accordo;
- b. il Servizio di Manutenzione Software IBM per i programmi forniti su licenza IBM i (noti in precedenza anche come i5/OS e OS/400) sarà soggetto al requisito che un accordo di servizi di Manutenzione Software IBM per iSeries e i5/OS sia stato validamente sottoscritto e sarà in vigore durante tutto il periodo del relativo accordo;
- c. tutte le unità fornite su licenza devono essere coperte dal Servizio di Manutenzione Software IBM per un Programma eleggibile.

### 4. Responsabilità Impresa

A seguito di richiesta dell'Amministrazione, l'Impresa fornirà i seguenti Servizi:

- a. disponibilità della versione, release o aggiornamento più recenti di tutti i programmi oggetto del servizio specificati al capitolo 11 acquisiti dall'Amministrazione e oggetto del Servizio, qualora siano resi disponibili;
- b. supporto remoto per tutti i gruppi di Prodotti IBM Supportati definiti nel presente allegato per:

1. problemi relativi al codice del Prodotto;
2. assistenza alla determinazione dei problemi ed alla interpretazione delle informazioni diagnostiche nonché alla preparazione della documentazione da sottoporre ai centri di competenza e ai laboratori Software. Qualora l'ambiente operativo dell'Amministrazione fosse adeguatamente predisposto, l'Impresa si collegherà remotamente con il sistema dell'Amministrazione per effettuare le procedure per la determinazione del problema;
3. informazioni su problemi conosciuti ed invio delle correzioni dei prodotti software IBM, che l'Amministrazione è titolata a ricevere in base alle condizioni delle licenze IBM.
4. specifiche richieste di supporto relative a installazione, configurazione ed utilizzo;
5. richieste riguardanti le pubblicazioni IBM dei Prodotti Supportati.

## 5. **Limitazioni**

Il servizio fornito dall'Impresa prevede le seguenti limitazioni:

- a. Il servizio viene fornito solo ai prodotti inclusi nella "Lista dei prodotti supportati".
- b. Il servizio non estende la data di "Scadenza Manutenzione" del singolo prodotto.
- c. Il servizio non prevede:
  1. Assistenza allo sviluppo applicativo;
  2. Attività consulenziali;
  3. Fornitura di procedure di installazione, di aggiornamento e di configurazioni complete di sistemi o reti;
  4. Assistenza ad analisi dettagliate sul design che preveda attività di consulenza;
  5. Esecuzione di procedure di back-up o recupero di dati;
  6. Formazione tecnica del personale dell'Amministrazione;
  7. Tutto quanto non espressamente previsto dal Servizio.

L'Impresa non sarà responsabile per ogni eventuale perdita o danneggiamento dei dati.

## 6. **Criteri di risposta**

L'Impresa si impegna ad intraprendere tutti gli sforzi ragionevoli per rispondere, tramite telefono, alle richieste di Servizio effettuate dal personale dell'Amministrazione entro due ore dalla sua chiamata, durante il periodo di disponibilità del servizio (lunedì-venerdì feriali 08.00/19.00). La risposta iniziale dell'Impresa può comportare la risoluzione della richiesta dell'Amministrazione 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 l'Impresa si impegna ad intraprendere tutti gli sforzi ragionevoli per rispondere entro due ore, tramite telefono, ai problemi definiti come "Problema critico dell'Amministrazione".

## 7. **Responsabilità Amministrazione**

Per consentire una corretta esecuzione dei servizi e della fornitura dei prodotti, l'Amministrazione provvederà a quanto segue:

- a. stipulare regolare contratto di licenza per i programmi su licenza oggetto del servizio;
- b. pagare il corrispettivo relativo all'utilizzo delle linee telefoniche associate all'accesso dei servizi forniti, salvo nei casi diversamente indicati dall'Impresa;

- c. ottenere ed esaminare ogni mese la versione aggiornata dell'elenco "Prodotti Supportati" per verificare la presenza di inserimento o dismissioni di prodotti compresi nei gruppi di prodotti dell'Amministrazione che usufruiscono del servizio;
- d. assicurare che i codici di accesso che l'Impresa ha fornito all'Amministrazione vengano correttamente utilizzati esclusivamente dal personale autorizzato dell'Amministrazione;
- e. designare un Contatto Tecnico Principale, tecnicamente qualificato. Il Contatto Tecnico Principale, e ogni suo eventuale collaboratore, dovrà avere una conoscenza tecnica sufficiente dell'ambiente informatico aziendale, per poter comunicare in modo efficace con i centri di supporto IBM;
- f. fornire all'Impresa tutte le informazioni diagnostiche e i dati che l'Impresa riterrà opportuno richiedere all'Amministrazione inerenti al problema segnalato ed eseguire le azioni richieste dall'Impresa sia a livello correttivo sia preventivo;
- g. fornire all'Impresa l'accesso remoto al sistema dell'Amministrazione in modo da consentire all'Impresa di assistere l'Amministrazione nell'individuare la causa del problema. Qualora l'Impresa dovesse accedere remotamente al sistema dell'Amministrazione, previa sua autorizzazione, l'Impresa sarà responsabile dell'adeguata protezione di tale sistema e di tutti i dati in esso contenuti;
- h. utilizzare le informazioni ottenute in base al presente Servizio soltanto per i sistemi oggetto del servizio ed esclusivamente nell'ambito dell'Amministrazione.

## **8. Tempificazione**

Data prevista per l'inizio dei servizi: 1/1/2018

Data prevista per il termine dei servizi: 31/12/2020.

## **9. Violazione di brevetti e diritti di autore**

L'Impresa non avrà alcuna responsabilità per qualsiasi azione legale promossa contro l'Amministrazione che si fondi sulla pretesa che prodotti non dell'Impresa, anche se installati dall'Impresa, violino in Italia brevetti per invenzione o per modelli industriali, oppure di diritti d'autore.

## **10. Ritiro dal mercato**

L'Impresa potrà terminare o ritirare il Servizio previa notifica scritta con tre mesi di preavviso.

L'Impresa potrà inoltre ritirare il Servizio per un gruppo di prodotti facente parte della "Supported Product List" previa notifica scritta di tre mesi. Altre modifiche alla "Supported Product List" (es. aggiunte di nuovi prodotti o rimozione di prodotti per i quali è terminato il supporto) saranno pubblicate all'occorrenza nel sito

<http://www.ibm.com/services/sl/products>.

Se l'Impresa ritirerà il Servizio o una Parte recede dal Servizio, in base alle presenti condizioni, per i quali l'Amministrazione ha pagato il Servizio e per i quali l'Impresa non ha completamente fornito il Servizio, l'Amministrazione potrà richiedere un accredito correlato al Servizio non più fornito. Questa condizione è applicabile se l'Impresa ritira il Servizio per un intero gruppo supportato ma non se ritira il Servizio per un singolo prodotto.

## 11. Elenco Software Maintenance e relativa lista macchine

### Elenco Servizi Professionali IBM di Software Maintenance

Sono incluse in questo contratto le seguenti opzioni:

<b><u>Opzione</u></b>	<b><u>Selezionata</u></b>
SWMA AIX	si
SWMA PVM EE	si
SWMA PVHA STD	si

Disponibilità del servizio: dalle ore 08:00 alle ore 19:00 dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività.

<b>Infrastruttura di Produzione</b>		
<b>Descrizione</b>	<b>Tipo modello Sistema</b>	<b>matricola</b>
SWMA AIX – PVM - PVHA	9119 - FHB	83E1E4B
SWMA AIX – PVM - PVHA	9119 - FHB	846EAC6
SWMA AIX – PVM - PVHA	9119 - FHB	51D610E
SWMA AIX – PVM - PVHA	9119 - FHB	02417E2
SWMA AIX – PVM	9119 - FHB	838E7CB
SWMA AIX – PVM - PVHA	9119 - FHB	83DD751

<b>Infrastruttura di Disaster Recovery</b>		
<b>Descrizione</b>	<b>Tipo modello Sistema</b>	<b>matricola</b>
SWMA AIX – PVM	9119 - FHA	832F4EA
SWMA AIX – PVM	9119 - FHA	835D1EB
SWMA AIX – PVM	9119 - FHA	83DD761
SWMA AIX – PVM	9119 - FHA	514E1ED