



Servizi professionali IBM di assistenza

1 - Oggetto del Servizio

IBM fornirà all'Utente Finale assistenza attraverso la presenza di personale tecnico IBM, presso l'ubicazione dell'Utente Finale sita in PIAZZA DEL MUNICIPIO N. 50, LIVORNO.

IBM fornirà all'Utente Finale il servizio con particolare riferimento alle seguenti aree/attività:

- Assistenza e supporto alla rete trasmissione dati
- Assistenza alla gestione software su server AIX
- Assistenza alla gestione software su server NT/2000/2003/2008/2012/2016.

Quantità del servizio di assistenza pianificata:

24 (ventiquattro) giorni in normale orario di lavoro.

IBM fornirà al Cliente il servizio nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì in corrispondenza del proprio orario di lavoro e per un massimo di 8 (otto) ore giornaliere.

Per normale orario di lavoro si intende: giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, escluse le festività nazionali.

2 - Responsabilità Utente Finale

Per consentire una corretta esecuzione dei servizi, sarà responsabilità dell'Utente Finale provvedere a quanto segue:

- Aver stipulato il contratto di licenza per i programmi IBM oggetto del servizio, nonché essere in possesso del relativo materiale su licenza.
- Mettere a disposizione del personale tecnico IBM i prodotti software oggetto del servizio, la relativa documentazione tecnica e le apparecchiature informatiche necessarie all'installazione.
- Rendere disponibile personale tecnico dell'Utente Finale in grado di fornire tutte le informazioni, inerenti le procedure gestionali esistenti, che risultassero necessarie al fine di permettere al personale tecnico IBM di operare correttamente.
- Rendere disponibile l'accesso ai locali ed alla documentazione tecnica necessari per lo svolgimento della attività di supporto.

4 - Criteri di completamento dei servizi

Il Servizio di Assistenza si intenderà completato quando saranno state effettuate tutte le attività descritte al precedente articolo 1.

IBM confermerà all'Utente Finale l'avvenuto completamento dei servizi, anche mediante comunicazione scritta.