

**Elenco Numeri Parte ServicePac  
per il Servizio di Supporto Software IBM**



<u>Numero parte</u>	<u>Pagina</u>	<u>Numero parte</u>	<u>Pagina</u>
12X6780	2	51J8571	10
12X6781	2	51J8572	10
12X6782	3	51J8573	11
12X6783	3	51J9574	11
12X6784	4	51J8575	12
12X6785	4	51J8576	12
12X6786	5	51J8577	12
12X6787	5	51J8578	13
12X6788	24	51J8579	13
12X6789	24	51J8580	14
12X6790	25	51J9294	14
12X6791	25	51J9295	14
29R5097	22	51J9296	15
29R5098	22	51J9297	15
29R5099	23	51J9298	16
41C5615	31	51J9299	16
41C5756	26	51J9300	17
41C5757	27	51J9301	17
41C5758	27	51J9302	18
41C5759	28	51J9303	18
41C5760	29	61P7383	32
41C5761	29		
41E8848	19		
41E8849	19		
41E8850	20		
41E8851	20		
43X3840	31		
46D3512	6		
46D3513	6		
46D3514	6		
46D3515	7		
46D3516	7		
46D3517	8		
46D3518	8		
46D3519	9		
51J8569	9		
51J8570	9		

# Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



## Offerte di linee di supporto

### **12X6780 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notizia al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **12X6781 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 4 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notizia al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



### **12X6782 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 8 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **12X6783 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su BladeCenter (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo BladeCenter)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **12X6784 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **12X6785 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 4 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **12X6786 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 8 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **12X6787 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su BladeCenter (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo BladeCenter)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **46D3512 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 8x5 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **46D3513 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 8x5 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 4 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notizia al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **46D3514 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 8x5 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 8 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notizia al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **46D3515 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su BladeCenter (Supporto 8x5 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo BladeCenter)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **46D3516 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **46D3517 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 4 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **46D3518 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 8 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **46D3519 - Servizi di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su BladeCenter (Supporto 8x5 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo BladeCenter)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J8569 – Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 8x5 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware Foundation**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J8570 - Servizi di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 8x5 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware Standard**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J8571 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 8x5 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware Enterprise**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



### **51J8572 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 8x5 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware Foundation**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J8573 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 8x5 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware Standard** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J8574 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 8x5 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti VMware Enterprise** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notizia al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J8575- Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware Foundation**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notizia al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J8576 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware Standard**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notizia al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



### **51J8577- Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware Enterprise**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J8578 - Servizi di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware Foundation**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J8579 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware Standard**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J8580 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti VMware utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti VMware Enterprise**, il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J9294 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Windows / Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti Microsoft Windows / Linux utilizzati su un singolo server a 1 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti WIN LIN OS** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J9295 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Windows / Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti Microsoft Windows / Linux utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti WIN LIN OS** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J9296 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Windows / Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti Microsoft Windows / Linux utilizzati su un singolo server a 4 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti WIN LIN OS** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



### **51J9297 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Windows / Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti Microsoft Windows / Linux utilizzati su un singolo server a 8 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti WIN LIN OS** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J9298 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Windows / Linux utilizzati su BladeCenter (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti Microsoft Windows / Linux utilizzati su un singolo BladeCenter)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti WIN LIN OS** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



### **51J9299 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Windows / Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti Microsoft Windows / Linux utilizzati su un singolo server a 1 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti WIN LIN OS** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J9300 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Windows / Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti Microsoft Windows / Linux utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti WIN LIN OS** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo tri anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J9301 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Windows / Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti Microsoft Windows / Linux utilizzati su un singolo server a 4 socket)**

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti WIN LIN OS** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J9302 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Windows / Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti Microsoft Windows / Linux utilizzati su un singolo server a 8 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti WIN LIN OS** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **51J9303 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Windows / Linux utilizzati su BladeCenter (Supporto 24x7 per 3 anno per prodotti Microsoft Windows / Linux utilizzati su un singolo BladeCenter)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel **gruppo di prodotti WIN LIN OS** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **41E8848 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti Linux utilizzati su un singolo server a 1 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti LINUX PC** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **41E8849 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti Linux utilizzati su un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti LINUX PC** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **41E8850 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti Linux utilizzati su un singolo server a 4 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti LINUX PC** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e
- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **41E8851 - Servizio di Supporto Software IBM - ServicePac per Linea di supporto per prodotti Linux utilizzati su server System x o Blade (Supporto 24x7 per 1 anno per prodotti Linux utilizzati su un singolo server a 8 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per tutti i prodotti specificati nel the **gruppo di prodotti LINUX PC** il cui elenco è consultabile al seguente indirizzo web: <http://www-03.ibm.com/services/sl/products/java2.html>.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

## **Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM**

---



- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

- Al di fuori del normale orario di lavoro, per i Problemi Critici per i Clienti (Per Problemi Critici per i Clienti si intendono quei problemi per i quali i clienti non dispongono di una soluzione temporanea, con conseguente grave interruzione delle operazioni di business).

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

# Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



## Offerte di Supporto Software per IBM Director

### **29R5097 - Servizio di Supporto software IBM - ServicePac di Supporto Software per IBM Director (Supporto software 8x5 per 1 anno per un massimo di 10 agenti IBM Director)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il programma di gestione dei sistemi IBM Director utilizzato su un server gestionale System x o Blade e per un massimo di 10 agenti IBM Director. IBM fornirà inoltre supporto per i seguenti programmi complementari IBM:

- a. Active PCI Manager
- b. Capacity Manager
- c. Rack Manager
- d. Software Rejuvenation
- e. System Availability
- f. Software Distribution
- g. Remote Deployment Manager

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **29R5098 - Servizio di Supporto software IBM - ServicePac di Supporto Software per IBM Director (Supporto software 8x5 per 1 anno per un massimo di 20 agenti IBM Director)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il programma di gestione dei sistemi IBM Director utilizzato su un server gestionale System x o Blade e per un massimo di 20 agenti IBM Director. IBM fornirà inoltre supporto per i seguenti programmi complementari IBM:

- h. Active PCI Manager
- i. Capacity Manager
- j. Rack Manager
- k. Software Rejuvenation
- l. System Availability
- m. Software Distribution
- n. Remote Deployment Manager

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



### **29R5099 - Servizio di Supporto software IBM - ServicePac di Supporto Software per IBM Director (Supporto software 8x5 per 1 anno per un massimo di 50 agenti IBM Director)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il programma di gestione dei sistemi IBM Director utilizzato su un server gestionale System x o Blade e per un massimo di 50 agenti IBM Director. IBM fornirà inoltre supporto per i seguenti programmi complementari IBM:

- o. Active PCI Manager
- p. Capacity Manager
- q. Rack Manager
- r. Software Rejuvenation
- s. System Availability
- t. Software Distribution
- u. Remote Deployment Manager

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

# Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



## Offerte ServicePac IBM RTS (Remote Technical Support) per System x o BladeCenter

### **12X6788 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac RTS per System x (supporto 8x5 per 3 anni per un singolo server a 1 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo server System x in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server System x;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server System x;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server System x;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e
- brevi quesiti di base su installazione, utilizzo e configurazione;
- esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nella determinazione della causa del problema;
- quesiti concernenti problemi relativi al codice;
- per i difetti noti, le informazioni disponibili necessarie a risolvere il problema.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **12X6789 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac RTS per System x (supporto 8x5 per 3 anni per un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo server System x in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server System x;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server System x;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server System x;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e
- brevi quesiti di base su installazione, utilizzo e configurazione;
- esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nella determinazione della causa del problema;
- quesiti concernenti problemi relativi al codice;
- per i difetti noti, le informazioni disponibili necessarie a risolvere il problema.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **12X6790 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac RTS per System x (supporto 8x5 per 3 anni per un singolo server a 4 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo server System x in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server System x;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server System x;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server System x;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e
- brevi quesiti di base su installazione, utilizzo e configurazione;
- esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nella determinazione della causa del problema;
- quesiti concernenti problemi relativi al codice;
- per i difetti noti, le informazioni disponibili necessarie a risolvere il problema.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **12X6791 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac RTS per System x (supporto 8x5 per 3 anni per un singolo server a 8 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo server System x in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server System x;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server System x;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server System x;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



- brevi quesiti di base su installazione, utilizzo e configurazione;
- esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nella determinazione della causa del problema;
- quesiti concernenti problemi relativi al codice;
- per i difetti noti, le informazioni disponibili necessarie a risolvere il problema.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo tre anni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **41C5756 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac RTS per System x (supporto 8x5 per 1 anni per un singolo server a 1 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo server System x in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server System x;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server System x;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server System x;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e
- brevi quesiti di base su installazione, utilizzo e configurazione;
- esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nella determinazione della causa del problema;
- quesiti concernenti problemi relativi al codice;
- per i difetti noti, le informazioni disponibili necessarie a risolvere il problema.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata a fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



### **41C5757 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac RTS per System x (supporto 8x5 per 1 anni per un singolo server a 2 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo server System x in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server System x;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server System x;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server System x;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e
- brevi quesiti di base su installazione, utilizzo e configurazione;
- esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nella determinazione della causa del problema;
- quesiti concernenti problemi relativi al codice;
- per i difetti noti, le informazioni disponibili necessarie a risolvere il problema.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **41C5758 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac RTS per System x (supporto 8x5 per 1 anni per un singolo server a 4 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo server System x in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server System x;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server System x;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server System x;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e
- brevi quesiti di base su installazione, utilizzo e configurazione;
- esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nella determinazione della causa del problema;
- quesiti concernenti problemi relativi al codice;
- per i difetti noti, le informazioni disponibili necessarie a risolvere il problema.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **41C5759 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac RTS per System x (supporto 8x5 per 1 anni per un singolo server a 8 socket)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo server System x in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server System x;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server System x;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server System x;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e
- brevi quesiti di base su installazione, utilizzo e configurazione;
- esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nella determinazione della causa del problema;
- quesiti concernenti problemi relativi al codice;
- per i difetti noti, le informazioni disponibili necessarie a risolvere il problema.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



### **41C5760 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac RTS per System x BladeCenter (Supporto 8x5 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su un singolo BladeCenter)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo BladeCenter in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server BladeCenter;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server BladeCenter;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server BladeCenter;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e
- brevi quesiti di base su installazione, utilizzo e configurazione;
- esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nella determinazione della causa del problema;
- quesiti concernenti problemi relativi al codice;
- per i difetti noti, le informazioni disponibili necessarie a risolvere il problema.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **41C5761 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac RTS per System x BladeCenter (Supporto 8x5 per 1 anno per prodotti VMware utilizzati su 2 BladeCenter)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo BladeCenter in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server BladeCenter;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server BladeCenter;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server BladeCenter;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e
- brevi quesiti di base su installazione, utilizzo e configurazione;
- esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nella determinazione della causa del problema;
- quesiti concernenti problemi relativi al codice;
- per i difetti noti, le informazioni disponibili necessarie a risolvere il problema.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale) e fornire assistenza remota per: brevi quesiti di base concernenti installazione, utilizzo e configurazione dei prodotti e quesiti riguardanti le pubblicazioni sui Prodotti Supportati IBM.

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di

## **Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM**

---



assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di un anno, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

# Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



## Offerte IBM di supporto iniziale

### **43X3840 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac per supporto iniziale di 90 giorni per server System x o Blade (supporto 8x5 per 90 giorni per un singolo server)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo server System x o Blade in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server System x o Blade;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server System x o Blade;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server System x o Blade;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e

Nota: il Servizio non comprende assistenza per: 1) problemi di connettività, 2) installazioni remote o non presidiate, 3) installazioni di prodotti opzionali non forniti da IBM, o 4) applicazioni non precaricate o non offerte in bundle con la macchina.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale).

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di 90 giorni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **61P7383 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac per supporto iniziale di 180 giorni per server System x o Blade (supporto 8x5 per 180 giorni per un singolo server)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo server System x o Blade in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server System x o Blade;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server System x o Blade;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server System x o Blade;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e

Nota: il Servizio non comprende assistenza per: 1) problemi di connettività, 2) installazioni remote o non presidiate, 3) installazioni di prodotti opzionali non forniti da IBM, o 4) applicazioni non precaricate o non offerte in bundle con la macchina.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale).

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

## Elenco Numeri Parte ServicePac per il Servizio di Supporto Software IBM



IBM fornirà questo servizio per un periodo di 180 giorni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma.

### **41C5615 - Servizio di Supporto Software IBM – ServicePac per supporto iniziale di 180 giorni per BladeCenter (supporto 8x5 per 180 giorni per un BladeCenter)**

In base al ServicePac identificato da questo numero parte, IBM fornirà al Cliente assistenza remota in forma di supporto software (per telefono, da un centro di supporto IBM) per il suo BladeCenter in relazione ai seguenti aspetti:

- installazione e configurazione del server BladeCenter;
- avvio senza errori del sistema operativo installato sul server BladeCenter;
- assistenza nell'installazione di accessori e aggiornamenti sul server BladeCenter;
- supporto nell'analisi dei guasti della macchina per controllare il corretto funzionamento dell'hardware o ripristino delle impostazioni predefinite in di fabbricazione; e

Nota: il Servizio non comprende assistenza per: 1) problemi di connettività, 2) installazioni remote o non presidiate, 3) installazioni di prodotti opzionali non forniti da IBM, o 4) applicazioni non precaricate o non offerte in bundle con la macchina.

Nella fornitura di questo servizio, IBM adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rispondere telefonicamente alle richieste di assistenza del Cliente entro due (2) ore (durante l'orario di lavoro principale).

Per i prodotti IBM inclusi in questo gruppo, IBM fornirà assistenza remota per i quesiti concernenti problemi relativi al codice, l'esame delle informazioni diagnostiche per assistere il Cliente nell'isolamento della causa di un problema e, per i difetti noti, renderà disponibili le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma che il Cliente ha diritto di ricevere in base alla licenza IBM di cui è titolare.

Per i prodotti non IBM, IBM assisterà il Cliente nell'isolamento delle cause dei problemi e gli comunicherà, se disponibili, le informazioni necessarie a ripristinare la funzionalità dei prodotti fornite dal produttore. Per i difetti noti, IBM fornirà, se disponibili, le informazioni di assistenza necessarie a correggere il problema e le correzioni del programma, che è autorizzata e fornire. Qualora venga identificato un difetto nuovo (non noto), IBM lo riferirà al fornitore appropriato dandone notifica al Cliente. Con ciò, le obbligazioni di IBM relative al supporto saranno da ritenersi pienamente adempiute. La responsabilità della risoluzione di questi problemi graverà esclusivamente sul fornitore.

Questo servizio verrà fornito durante:

- L'orario di lavoro principale, per qualsiasi problema (il normale orario lavorativo di IBM secondo il fuso orario locale / paese in cui il Cliente riceve il Servizio (ad es., dalle 9 alle 17, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività nazionali) e

IBM fornirà questo servizio per un periodo di 180 giorni, decorrente dalla ricezione della mail di conferma