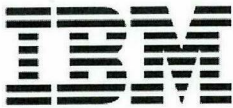


PG/2024/0007317 - 02/02/2024 12:16



IBM ITALIA S.p.A.

1

Società con unico azionista
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di International Business Machines Corporation
Capitale Interamente Versato Euro 347.256.998,80
Cod. Fisc e Reg. Imprese di Milano N. 01442240030 – Partita IVA 10914660153
Sede lagale: Circonvallazione Idroscalo – 20090 Segrate (MI)

RICHIESTA DI ASSISTENZA TECNICA

IL PRESENTE DOCUMENTO NON COSTITUISCE FATTURA AGLI EFFETTI IVA

N. 9910918G

AUTORIZZAZIONE ALL'INTERVENTO ALLE CONDIZIONI RIPORTATE NELLA PAGINA SEGUENTE

FATTURARE A

CODICE CLIENTE:	0012156
RAGIONE SOCIALE:	AZIENDA REGIONALE DELLA SALUTE REGIONE SARDEGNA
INDIRIZZO:	Via Piero della Francesca 1
LOCALITA':	SELARGIUS
PARTITA IVA:	03990570925
CODICE FISCALE:	
NOMINATIVO:	
BENEFICIARIO:	

TIMBRO DEL Cliente CHE AUTORIZZA L'INTERVENTO

URGENTI ALESSIO
Firmato digitalmente da URGENTI ALESSIO
Data: 2024.02.05 13:35:43 +01'00'

FIRMA
Firmato digitalmente da Massimo Friargiu
Data: 2024.02.05 13:04:59 +01'00'

DATA
01/02/2024

Massimo Friargiu

RVF - Rapporto Visita Fatturabile

CODICE PERSONALE: B66377

BUONO D'ORDINE NUMERO:

UFFICIO: 8300

COMMENTI / DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PRESTATO

Si intende fin da ora autorizzato l'eventuale ingaggio delle strutture di supporto IBM con conseguente addebito del tempo aggiuntivo.
diagnostica per il case TS015285797

	TM	SN	CHIAMATA	COD.SER.	POS	ORARIO	VIAGGIO	ORE	PREZZO UNITARIO	IMPORTO
1	2072	7820645	5285797	01	3	In orario	Si	5	900.00	4,500.00
2										
3										
4										
5										

	NUMERO PARTE	STRE	QTA'	PREZZO UNITARIO	IMPORTO
					0.00

TRASPORTO E LOGISTICA: 0.00

ADDIZIONALE MASSIMA URGENZA: 0.00

TOTALE IMPORTO EURO (IVA ESCLUSA): 4,500.00

ESTREMI DEL PAGAMENTO

BANCA:		IMPORTO:	
IBAN:		ASSEGNO/CRO N.:	
PIAZZA:		DATA:	

"ESENTE DA BOLLO". Documento emesso in relazione al pagamento di corrispettivo di operazioni assoggettate ad IVA. Segue regolare fattura emessa a termini di legge, salvo errori od omissioni. Qualora trattasi di importi NON assoggettati ad IVA, la ricevuta deve essere assoggettata a bollo nei limiti della legge vigente.

CONDIZIONI APPLICABILI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA N. 9910918G

1.0 DEFINIZIONI

Servizio di assistenza tecnica per chiamata (qui di seguito "servizio"); il servizio offerto dalla IBM per le proprie macchine, i propri aggiornamenti di codice macchina, i propri programmi o macchine non IBM quando tale servizio non sia previsto dai relativi contratti o quando il Cliente non abbia sottoscritto specifico contratto. Macchine : macchine IBM; macchine non IBM sulle quali IBM e' in grado di intervenire tecnicamente. Codice Macchina: aggiornamento di microcode/firmware di macchine IBM. Programmi: il termine "Programmi" comprende sia un Programma IBM che qualsiasi Programma non-IBM che IBM puo' fornire al Cliente. Il termine "Programmi" non comprende ne' il Microprogramma su Licenza ne' i Materiali. Modulo richiesta di servizio. Il presente modulo "Richiesta di assistenza tecnica".

2.0 RICHIESTE DI SERVIZIO

Con la presente richiesta di assistenza tecnica il Cliente autorizza IBM a fornire il relativo servizio e si impegna ad accettare gli addebiti che tale servizio comporta. Come previsto dall'art. 6.0 delle Condizioni Applicabili al Servizio di Assistenza sottoscritto dal Cliente, la fatturazione rispecchierà il servizio effettivamente erogato da IBM in funzione del guasto riscontrato e potrebbe, dunque, differire a seconda dei valori di addebito in aumento o in diminuzione previsti dall'importo qui preventivato. Il servizio sara' effettuato da un tecnico IBM o da un tecnico di un fornitore IBM selezionato solo su macchina regolarmente spenta dal Cliente. Il Cliente e' responsabile di assicurarsi che la persona che richiede il servizio sia autorizzata ad effettuare tale richiesta e ad impegnare il Cliente stesso agli addebiti relativi al servizio prestato. Il Cliente che effettua una richiesta di servizio e' responsabile di ottenere l'autorizzazione del produttore o fornitore della macchina non IBM ancora assoggettata alle condizioni di garanzia del produttore o fornitore stesso (qui di seguito "macchina non IBM in garanzia"), a fare eseguire il servizio per la macchina non IBM in garanzia senza che cio' faccia decadere la validita' della garanzia stessa. IBM non sara' responsabile se, a seguito del suo servizio per la macchina non IBM in garanzia, la validita' della garanzia dovesse comunque decadere. Il Cliente dichiara inoltre di essere il proprietario delle macchine o di essere utilizzatore delle stesse o di essere stato autorizzato dal proprietario a richiedere il servizio alle macchine. Qualora prima o durante la fornitura del servizio si verifichi una situazione in contrasto con le norme di sicurezza o di prevenzione infortuni la IBM sospendera' il servizio e ne dara' comunicazione al Cliente; il servizio non sara' ripreso fino ad avvenuta correzione della condizione di pericolo.

3.0 SERVIZI RELATIVI ALLE MACCHINE

- 3.1 Macchine con modifiche e collegamenti non IBM.

Il servizio sara' limitato alla parte non modificata delle macchine IBM.

- 3.2 Macchine contenenti banconote o valori.

Il Cliente eseguirà le operazioni di rimozione, maneggio, sostituzione e caricamento di banconote ed altri valori contenuti nelle macchine. La IBM eseguirà il servizio richiesto sulle macchine che contengono banconote ed altri valori solo se questi sono stati preventivamente rimossi.

- 3.3 Tipi di macchine per i quali la IBM non offre piu' Contratto di manutenzione.

Dopo la data di ritiro dell'offerta del Contratto di manutenzione IBM per determinati tipi macchina il Servizio di assistenza tecnica per chiamata continua a essere disponibile solo subordinatamente alla disponibilita' di personale qualificato, di parti di ricambio, di strumenti e di apparecchiature di prova. Per tali tipi macchina la IBM non assicura di portare a termine il servizio richiesto; in ogni caso tutto il tempo e le parti impiegati fino all'interruzione dell'intervento saranno addebitati al Cliente.

- 3.4 Parti.

Le parti di manutenzione fornite dalla IBM in occasione di interventi di servizio verranno comunque addebitate al Cliente, anche nel caso in cui la loro sostituzione non risolva il problema segnalato. La IBM non accetta la restituzione di parti sostituite. Quando l'intervento di servizio comporta la sostituzione di una parte, la componente sostituita diventa di proprieta' di IBM mentre quella sostitutiva diventa di proprieta' del Cliente.

- 3.5 Codice Macchina (Firmware/Microcode)

Gli aggiornamenti del Codice Macchina (Firmware/Microcode) vengono forniti solo ed esclusivamente con riferimento ai prodotti IBM (Power, X-system, Storage) coperti da Garanzia o da Contratto di manutenzione IBM attivo. Per questo motivo, se durante l'attivita' di riparazione il tecnico di manutenzione riscontrasse la necessita' di procedere ad un aggiornamento del Codice Macchina, il "Servizio di assistenza tecnica" s'interrompera' e verranno addebitati al Cliente il tempo, le spese e le parti relativi al servizio effettivamente prestato, secondo quanto specificato all'art. 6.0 "Addebiti".

4.0 SERVIZI RELATIVI AI PROGRAMMI

Il tecnico effettuera' le seguenti indagini:

1 Raccolta della descrizione della problematica;

2 Raccolta dei dati necessari per una prima diagnosi del problema attraverso i tool forniti dal sistema operativo o dal prodotto in analisi;

3 Analisi dei logs raccolti, per verifica dei livelli SW ed eventuale identificazione di:

3.1 Problematica relativa ad un guasto HW:

- In presenza di Manutenzione HW IBM, verra' aperta dal Cliente una chiamata HW per l'analisi della problematica;

- In presenza di Manutenzione HW con un fornitore diverso da IBM, il Cliente si rivolgera' al fornitore medesimo per ulteriore analisi;

3.2 Problematica relativa ad un difetto di prodotto gia' noto:

- La FIX verra' fornita subordinatamente alla firma di un contratto di Manutenzione SW IBM;

3.3 Problematica relativa ad errorea configurazione del prodotto o "user error":

- Nell'arco delle ore fatturate, se identificate, verranno implementate le azioni di recovery o workaround necessari per tentare di risolvere il problema segnalato.

Ulteriori indagini verranno effettuate solo a fronte della firma di un contratto di Manutenzione SW IBM.

Il servizio verra' fornito al meglio delle prestazioni, subordinatamente alla disponibilita' dei tecnici di manutenzione qualificati.

Si precisa che l'intervento da parte dei tecnici - comprensivo dei tempi di viaggio se previsti, verra' prestato per il numero di ore - mai superiore ad 8 (otto) - riportato nella Tabella di cui sopra. Qualora l'intervento richieda un maggior numero di ore, tale intervento verra' prestato e fatturato sulla base di una nuova "Richiesta di servizio di assistenza tecnica".

5.0 GARANZIA

IBM non garantisce che l'intervento effettuato a seguito della richiesta di servizio risolva definitivamente il problema segnalato, ne' garantisce che tutti gli errori e difetti dei programmi siano risolti. La non risoluzione del problema, errore o difetto non osta alla fatturazione dell'intervento.

Le parti fornite saranno coperte da garanzia per un periodo di tre mesi dalla data di fornitura; rimane a carico del Cliente comprovare tale data tramite copia del modulo richiesta di servizio firmata e datata dal tecnico di manutenzione IBM.

6.0 ADDEBITI

Saranno addebitati il tempo di intervento/attesa, il tempo e le spese di viaggio alle tariffe orarie IBM in vigore al momento della prestazione, con relativo addebito minimo. Le tariffe sono in funzione del tipo di macchina o di programma e dell'orario del giorno (feriale o festivo) in cui viene di fatto eseguito l'intervento.

L'addebito minimo di una ora o di due ore e' stabilito in funzione del tipo di macchina; e' sempre due ore nel caso di interventi relativi ai programmi.

Le parti impiegate nella effettuazione del servizio richiesto ed indicate sul modulo richiesta di servizio, verranno addebitate al Cliente ai prezzi IBM in vigore. Il Cliente puo' chiedere alla IBM di interrompere l'intervento prima del suo completamento; al Cliente verranno addebitati il tempo, le spese e le parti relativi al servizio effettivamente prestato. Se il tecnico di manutenzione affronta tempo e spese di viaggio in risposta a una richiesta di servizio che successivamente viene cancellata, tale chiamata verra' considerata evasa e addebitata al Cliente.

7.0 PAGAMENTO

Il pagamento dell'importo prestazione, aumentato dell'IVA, dovrà avvenire tramite bonifico bancario alle coordinate reperibili attraverso i riferimenti IBM indicati in fattura. I corrispettivi sono esigibili al ricevimento della fattura; il Cliente si impegna a pagarli entro trenta giorni, inclusi gli interessi moratori. In caso di mancato o parziale pagamento e anche in caso di conseguenti azioni da parte di IBM, giudiziali ed extragiudiziali, per il recupero del credito, in deroga a quanto disposto dall'art. 4 del Decreto Legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002 ed in conformità a quanto previsto dall'art. 7 dello stesso D.L., gli interessi moratori saranno dovuti solo a seguito di richiesta mediante l'invio di una formale messa in mora al Cliente da parte di IBM, a mezzo raccomandata A.R. In deroga a quanto disposto dall'art. 5 del Decreto Legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002, tali interessi saranno calcolati, a decorrere dalla data di esigibilità della fattura, sulla base del saggio d'interesse della Banca Centrale Europea, in vigore al termine del mese in cui il pagamento era esigibile da IBM, maggiorato di sette punti percentuali.

La seguente tabella deve essere compilata, in modo leggibile, a cura del Cliente per permettere il buon fine della fatturazione elettronica ai sensi del DL 127.

Codice Destinatario / PEC

8.0 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

La IBM non assume alcuna altra obbligazione e non presta alcuna altra garanzia oltre quelle espressamente previste nelle presenti Condizioni, rimanendo in tutti i casi esclusa ogni responsabilità della IBM per danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo, salvo i limiti inderogabili di legge.

9.0 ORDINE D'ACQUISTO (ove applicabile)

Il firmatario autorizzato sotto indicato conferma di essere autorizzato dal Cliente ad approvare lo stanziamento di € 4,500.00 per eseguire il pagamento in base alle presenti Condizioni. Tutte le approvazioni necessarie per eseguire il pagamento sono state ottenute. Nonostante le clausole delle presenti Condizioni o qualsiasi prassi precedentemente seguita, il pagamento non è subordinato all' invio di un Ordine di Acquisto. L'intero pagamento verrà effettuato così come indicato nel paragrafo 7.0.

TIMBRO	DATA 01/02/2024	FIRMA (LEGGIBILE) Massimo Friargiu <small>Firmato digitalmente da Massimo Friargiu Data: 2024.02.05 13:05:55 +01'00'</small>
		URGENTI ALESSIO <small>Firmato digitalmente da URGENTI ALESSIO Data: 2024.02.05 13:36:47 +01'00'</small>

10.0 DECADENZA

Fermi i termini previsti dall'art. 1495 C.C. in relazione agli articoli 1490 e 1497 C.C. qualsiasi altra azione legale, in qualsiasi forma, relativa alle pattuizioni di cui alle presenti condizioni, dovrà essere iniziata dalle parti, a pena di decadenza, entro 2 (due) anni dal verificarsi del fatto che ha origine tale azione. Fa eccezione l'azione per mancato pagamento che dovrà essere iniziata, a pena di decadenza, entro 2 (due) anni dalla data in cui il pagamento era dovuto.

11.0 TRACCIABILITA' FINANZIARIA (ove applicabile)

L'impresa assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136, "Piano straordinario contro le mafie" e s.m.i.. Il mancato utilizzo del bonifico o di altro strumento idoneo a garantire la tracciabilità costituisce causa di risoluzione del Contratto.

La seguente tabella deve essere compilata , in modo leggibile, a cura del Cliente (ove applicabile)

Codice Univoco Ufficio (IPA)	Codice Identificativo Gara (CIG)	Codice Unitario Progetto (CUP)

12.0 FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

13.0 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ove il Servizio di cui al presente Ordine implicasse trattamento di dati personali da parte di IBM così come definiti nel Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio (GDPR), IBM è nominata Responsabile del Trattamento dei dati personali ai sensi del Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali di cui al seguente link: <http://ibm.com/dpa> e delle Appendici DPA applicabili ai Servizi, di cui al seguente link: <https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy>, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Ordine.

14.0 NORMATIVA SULLA CORRISPONDENZA COMMERCIALE

Il Cliente da' atto che e' sua esclusiva responsabilita' inserire i propri dati societari nella corrispondenza scambiata con IBM secondo le norme applicabili, e di verificarne la correttezza e la completezza.

15.0 DECRETO LEGISLATIVO 81/2008

Le Parti si impegnano a collaborare per la piena applicazione dell'articolo 26 del D. Lgs. 81/2008, fermi restando gli obblighi di entrambe le Parti relativamente ai commi 1 e 2 del suddetto articolo. In applicazione del dispositivo normativo richiamato, il Cliente provvederà a fornire ad IBM, informazioni sui rischi specifici eventualmente esistenti e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate presso le proprie sedi, in modo da permettere ad IBM le valutazioni delle eventuali interferenze connesse alla erogazione dei Servizi. Inoltre, sempre ai sensi del suddetto articolo, e salvo che non sia diversamente indicato nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), le Parti concordano che il costo medio relativo alla sicurezza del lavoro dei dipendenti coinvolti nell'erogazione dei Servizi di 0.18 Euro per ora di lavoro per ogni dipendente. Resta inteso che la dove applicabile in base alla tipologia delle attività svolte di cui al presente Contratto/Ordine, i costi della sicurezza sono rappresentati anche dai seguenti valori e sono relativi ad un'ora di lavoro per ognuna delle figure professionali sotto elencate:

Sistemista HW o Software: 0.27 Euro
Tecnico Manutenzione: 0.36 Euro
Consulenti, Architetti, Analisti, Programmatori, Capi Progetto: 0.21 Euro
Ulteriori dettagli possono essere indicati nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), laddove applicabile.

CONDIZIONI APPLICABILI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA N. 9910918G

16.0 DISPOSIZIONI GENERALI

Il Cliente e' responsabile di istituire apposite procedure per la sicurezza e riservatezza dei propri dati. Qualora una qualunque disposizione contenuta nelle presenti Condizioni risulti non valida, illegittima o non applicabile, le rimanenti disposizioni contenute nelle presenti Condizioni rimarranno pienamente in vigore.

TIMBRO	DATA 01/02/2024	FIRMA Massimo Friargiu
--------	--------------------	---------------------------

Il Cliente dichiara di aver preso visione delle Condizioni applicabili sopra riportate e approva espressamente, ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, tutte le clausole e condizioni degli articoli: - 2.0 "RICHIESTE DI SERVIZIO" - 3.0 "SERVIZI RELATIVI ALLE MACCHINE" - 4.0 "SERVIZI RELATIVI AI PROGRAMMI" - 5.0 "GARANZIA" - 6.0 "ADDEBITI" - 7.0 "PAGAMENTO" - 8.0 "LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'" - 10.0 "DECADENZA" - 11.0 "TRACCIABILITA' FINANZIARIA" - 12.0 "FORO COMPETENTE" - 13.0 "PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI" - 14.0 "NORMATIVA SULLA CORRISPONDENZA COMMERCIALE" - 15.0 "DECRETO LEGISLATIVO 81/2008" e dell'Allegato "Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali": paragrafi 1. "Trattamento dei Dati Personali"; 2. "Misure tecniche e organizzative"; 3. "Dintti e Richieste degli Interessati"; 7. "Subresponsabili"; 8. "Trattamento dei Dati Transfrontaliero" di cui al seguente link: <http://ibm.com/dpa>

TIMBRO	DATA 01/02/2024	FIRMA Massimo Friargiu
--------	--------------------	---------------------------