



SERVIZIO DIGITAL INFRASTRUCTURE MONITOR CONDIZIONI INTEGRATIVE

Le presenti condizioni particolari (di seguito definite le “**Condizioni Integrative Servizio DIM**”) integrano, facendone parte integrante e sostanziale, il contratto stipulato fra il Cliente e TeamSystem, costituito dalle condizioni generali di utilizzo dei prodotti software e l'erogazione dei servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione (le “**Condizioni Generali**”) e dai relativi ordini, avente a oggetto, a seconda dei casi, soluzioni software *on premise*, *saas* (*software as a service*) o *iaas* (*infrastructure as a service*) (il “**Contratto**”).

Ove non specificamente definiti nelle presenti Condizioni Integrative Servizio DIM, i termini qui indicati con lettera maiuscola devono intendersi avere il significato a essi attribuito nel Contratto. Per tutto quanto qui non espressamente previsto, si rimanda alle disposizioni del Contratto. In caso di eventuale incongruenza e/o discordanza tra le menzionate Condizioni Generali e le Condizioni Integrative DIM, queste ultime prevarranno sulle Condizioni Generali.

Con l'accettazione delle presenti Condizioni Integrative Servizio DIM il Cliente dichiara di: (i) avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al Contratto; e (ii) voler utilizzare il Servizio DIM nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale, e che, pertanto, non si applicano nei suoi confronti le disposizioni del D. Lgs. 206/2005 a protezione dei consumatori.

1 SERVIZIO DIM

- 1.1 TeamSystem si obbliga a fornire un servizio (il “**Servizio DIM**”) aggiuntivo e ulteriore rispetto a quello già previsto dalle Condizioni Generali consistente nel monitoraggio - attraverso una specifica soluzione software (l’**Agent**) - dello stato, tra le altre cose, del Software, dell'infrastruttura fisica o virtuale su cui è installato il Software nonché dei dispositivi di rete (quali PC, stampanti, *UPS*, *firewall*, *route*, *switch*) collegati all'infrastruttura.
- 1.2 In particolare, e più in dettaglio, mediante il Servizio DIM sarà possibile:
 - (i) monitorare il funzionamento del Software, dei dispositivi di rete e dell'infrastruttura, al fine di evitare possibili disservizi e rilevare eventuali criticità;
 - (ii) monitorare lo stato del processore e di *random access memory* (*RAM*) dell'infrastruttura fisica o virtuale su cui è installato il Software;
 - (iii) individuare malfunzionamenti che rallentino il Software o siano causa di lentezza di quest'ultimo; nonché, al contempo,
 - (iv) porre in essere eventuali azioni di recupero volte a ripristinare il corretto funzionamento del Software e/o di programmi a esso funzionali.
- 1.3 Qualora dovessero essere riscontrate problematiche e/o criticità e/o malfunzionamenti mediante l'Agent, sarà conseguentemente prodotto e inviato un *alert* così da azionare un intervento automatico volto all'immediata risoluzione della problematica e/o del malfunzionamento. Inoltre, nel caso in cui, a seguito dell'intervento automatico apprestato attraverso l'Agent, non dovesse esservi immediata risoluzione, verrà posto in essere un intervento manuale da parte del *team dedicato* nel lasso di tempo di cui al seguente art. 2 delle presenti Condizioni Integrative Servizio DIM.
- 1.4 Resta espressamente inteso tra le Parti che l'erogazione del Servizio DIM non impedisce blocchi di funzionamento del Software né la verifica di problematiche e/o di criticità e/o di malfunzionamenti e che TeamSystem, attraverso la fornitura del Servizio DIM e la messa a disposizione del *team dedicato* di cui successivo art. 2, non assume alcuna obbligazione di risultato e, pertanto, non garantisce né può garantire in alcun modo (i) che tutti gli eventuali malfunzionamenti siano riscontrati tempo per tempo e (ii) che le problematiche e i malfunzionamenti eventualmente riscontrati attraverso l'Agent siano risolti con pieno ripristino di tutte le funzionalità del Software e/o dei dispositivi di rete.

2 TEAM DEDICATO

- 2.1 TeamSystem, ai fini dell'erogazione del Servizio DIM, metterà a disposizione del Cliente un *team dedicato* che sarà composto da un numero delimitato di operatori altamente qualificati e che opererà dalle ore 9 alle ore 18 dei giorni lavorativi (escludendosi, dunque, il sabato, la domenica e i giorni festivi in Italia).
- 2.2 Il *team dedicato* sarà chiamato a verificare eventuali allarmi e/o *alert* prodotti dall'Agent e, allo stesso tempo, agire proattivamente al fine di ripristinare il funzionamento del/i Software.

3 REPORT PERIODICI

- 3.1 Nell'ambito del Servizio DIM, sarà inviato al Cliente entro il 10 del mese successivo rispetto a quello di riferimento un report analitico che, oltre a contenere tutte le attività effettuate a fronte di rilevazione di eventi critici, rappresenta anche dati dettagliati (in modalità tabellare e/o grafica) sull'andamento delle risorse del sistema, utili a individuare le tendenze ed eventuali criticità del sistema monitorato, consentendo altresì la valutazione di un eventuale ottimizzazione dell'architettura informatica dell'infrastruttura.

4 DURATA DEL SERVIZIO DIM

- 4.1 Ad integrazione della disciplina delle Condizioni Generali e in parziale deroga di quanto dalle stesse previsto, il Servizio DIM sarà erogato fino al 31 dicembre dell'anno di sottoscrizione delle presenti Condizioni Integrative Servizio DIM e si rinnoverà automaticamente alla scadenza per periodi successivi di un anno, salvo che una delle Parti comunichi all'altra parte la propria disdetta - inerente al Servizio DIM - con le modalità tecniche tempo per tempo indicate da TeamSystem oppure, in mancanza di diversa indicazione, a mezzo raccomandata A/R e/o PEC, almeno 6 (sei) mesi prima del termine di volta in volta in scadenza. Pertanto, in caso di mancata tempestiva disdetta, la fornitura del Servizio DIM si rinnoverà automaticamente per successivi periodi di un anno.
- 4.2 Resta inteso tra le Parti che, in caso di cessazione per qualsivoglia ragione del Contratto, anche il Servizio DIM cesserà automaticamente di essere erogato.

5 CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

- 5.1 Fermo restando e in aggiunta a quanto previsto dalle Condizioni Generali, i corrispettivi annui concordati con il Cliente per l'erogazione del Servizio DIM sono quelli indicati in separata e connessa documentazione di cui il Cliente dichiara di aver preso piena completa visione.
- 5.2 Qualora le presenti Condizioni Integrative Servizio DIM siano sottoscritte in corso di anno, i corrispettivi per l'erogazione del Servizio DIM nell'anno di



sottoscrizione dovranno essere ridotti in misura proporzionale in base ai mesi durante i quali il Servizio DIM sarà erogato da TeamSystem. A tal riguardo, il Cliente prende atto che, se le Condizioni Integrative Servizio DIM dovessero essere sottoscritte in corso di mese, dovrà essere computato - ai fini del calcolo del corrispettivo di cui al presente art. 5 - l'intero mese in cui è avvenuta la sottoscrizione.

