



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N.º500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

# IBM ServiceSuite

## (via Parceiro de Negócios IBM)

## Definição de Trabalho para Serviços

Os termos desta Definição de Trabalho (DT) são adicionais ao Acordo para Aquisição de Serviços IBM Através de um Parceiro de Negócio IBM, ou acordo equivalente, em vigor entre a IBM e o Cliente, indicado na página de assinaturas desta DT, ou no seu Anexo, e complementa especificamente os seus termos para serviços renováveis. No caso de existir um conflito entre os termos desta DT e os do Acordo para Aquisição de Serviços IBM Através de um Parceiro de Negócio IBM, ou outro acordo equivalente, em vigor entre as partes, os termos desta DT prevalecem.

Esta DT e o Acordo para Aquisição de Serviços IBM Através de um Parceiro de Negócio IBM, ou outro acordo equivalente em vigor entre as partes, (bem como quaisquer anexos ou apêndices aplicáveis, ou documentos neles referidos), constituem o acordo integral ("O Acordo") relacionado com esta matéria e substituem quaisquer comunicações anteriores, verbais ou escritas, entre as partes relativamente à matéria aqui regulamentada.

O Cliente aceita estes termos, assinando esta DT, ou pela utilização dos Serviços, ou se efectuar algum pagamento ao Parceiro de Negócio IBM pelos Serviços abaixo descritos.

### 1.0 IBM ServiceSuite

#### 1.1 Âmbito dos Serviços

A IBM prestará ao Cliente as actividades descritas para cada serviço (doravante designado por "Serviço") contido na presente DT, para as máquinas (doravante designadas por "Máquinas Elegíveis") e para os produtos de software (doravante designados por "Produtos de Software Elegíveis") especificados no Anexo a esta DT. A IBM procederá à identificação das Máquinas Elegíveis e dos Serviços aplicáveis às mesmas num Anexo a esta DT. O Cliente deve verificar junto do Parceiro de Negócio IBM quais os encargos aplicáveis. O Anexo identificará igualmente as localizações (doravante designadas por "Localizações Especificadas") nas quais os Serviços irão ser prestados. Uma Localização Especificada pode corresponder à totalidade, ou a parte do ambiente de processamento de informações do Cliente, que pode estar residente em diversos locais, ou num único edifício.

#### 1.2 Definições

**Problema Crítico do Cliente** significa um problema para o qual o Cliente não possui nenhuma solução temporária, resultando numa interrupção crítica nas respectivas operações de negócio.

**Contacto Técnico Principal** é o contacto principal do Cliente ("focal point"), a quem a IBM poderá endereçar as informações técnicas gerais relativas aos Serviços. O Contacto Técnico Principal deve possuir os conhecimentos técnicos necessários acerca dos ambientes de Programas e Máquinas Elegíveis, por forma a permitir uma comunicação eficiente com o Centro de Suporte da IBM.

#### 1.3 Período Contratual

O período contratual desta DT tem a duração de um ano, começando na data indicada na primeira página do Acordo (doravante designada por "Data de Início do Acordo"). Esta DT será automaticamente renovada anualmente, até rescisão da mesma por uma das partes. O Cliente deverá verificar junto do Parceiro de Negócio IBM por quaisquer alterações aos encargos. Tanto a IBM como o Cliente podem optar por não renovar o Acordo notificando o outro e o Parceiro de Negócio IBM, por escrito, (com pelo menos um mês de antecedência em relação ao final do corrente Período Contratual), de tal intenção.

Se o Cliente seleccionar um Compromisso de Prazo de 2, 3, 4, ou 5 anos, beneficiará de um desconto aplicável durante o período do Compromisso de Prazo e quaisquer períodos de renovação subsequentes.

O Cliente deverá verificar junto do Parceiro de Negócio IBM se existe algum desconto aplicável

Com o objectivo de corresponder aos requisitos de negócio do Cliente, a Data de Início do Acordo poderá reflectir a adição de um período de ajuste inicial, inferior a um ano.

Quaisquer Máquinas Elegíveis, Produtos de Software Elegíveis, Localizações Especificadas, ou novos Serviços acrescentados à presente DT, após a Data de Início do Acordo, serão regidos pelos mesmos termos e condições desta DT.



## **Companhia IBM Portuguesa, S.A.**

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

### **1.4 Responsabilidades do Cliente**

O Cliente compromete-se a:

1. entregar um inventário ao Parceiro de Negócio IBM, e cópia à IBM, no qual são identificadas todas as Máquinas Elegíveis a serem abrangidas em cada Localização Especificada. Compromete-se, igualmente, a identificar todas as Máquinas Elegíveis para as quais a IBM deverá fornecer serviço de garantia;
2. notificar o Parceiro de Negócio IBM e a IBM sempre que pretender acrescentar tipos de Máquinas Elegíveis a uma Localização Especificada, ou indicar novas Localizações Especificadas. Verificar junto do Parceiro de Negócio IBM os respectivos encargos adicionais;
3. assegurar-se de que quaisquer códigos de acesso fornecidos pela IBM ao Cliente só serão utilizados por indivíduos devidamente autorizados;
4. facultar ao Parceiro de Negócio IBM e à IBM, as informações solicitadas pela IBM, relacionadas com a prestação dos Serviços ao Cliente e a notificar o Parceiro de Negócio IBM e a IBM de quaisquer alterações;
5. utilizar quaisquer funções de diagnóstico electrónico e de prestação de serviços, disponibilizados pela IBM ao Cliente, exclusivamente no âmbito do suporte às Máquinas Elegíveis, identificadas no Anexo à presente DT; e
6. fornecer acesso às Máquinas Elegíveis do Cliente via modem, ou pela Internet, para efeitos de diagnóstico e correcção remota de problemas. O Cliente é responsável por disponibilizar, nas suas instalações, o modem e linhas telefónicas necessárias e deve facultar à IBM acesso de utilizador temporário às Máquinas Elegíveis do Cliente. Todas estas actividades remotas serão desempenhadas sob o controlo do Cliente. O Cliente mantém-se responsável pela segurança da sua informação e por manter procedimentos de reconstrução de ficheiros, dados e programas perdidos ou alterados. A não concessão de acesso remoto às Máquinas Elegíveis do Cliente pode atrasar o tempo de resolução do problema.

### **1.5 Responsabilidades Mútuas**

Se, em qualquer altura, uma das partes solicitar uma revisão do total do inventário, cada uma das partes colaborará na actualização do último inventário formal. Esta colaboração limitar-se-á à troca e consolidação dos ficheiros de inventário.

### **1.6 Licença para Programas de Serviço**

Os termos seguintes aplicam-se a cada Programa fornecido pela IBM juntamente com um Serviço que não seja acompanhado de um acordo de licenciamento.

A IBM concede ao Cliente uma licença, não exclusiva, para utilizar o Programa na Máquina Elegível designada pela IBM para apoio da IBM na determinação de problemas, ou nouro tipo de suporte ao sistema, em conjunto com os Serviços.

Se a IBM não disponibilizar uma cópia de segurança, o Cliente está autorizado a efectuar uma cópia do Programa, para efeitos de cópia de segurança, desde que reproduza, na mesma, as informações de Direitos de Autor "Copyright" e outras relacionadas com a propriedade. A cópia de segurança estará sujeita aos mesmos termos que a versão original.

O Cliente não pode:

1. modificar as instruções legíveis por máquina, ou os dados do Programa, ou intercalá-los com outro Programa;
2. inverter a assemblagem, ou compilação, ou converter o Programa, excepto se expressamente autorizado pela lei aplicável, sem possibilidade de renúncia contratual;
3. sub-licenciar, atribuir ou transferir a licença do Programa; ou
4. distribuir o Programa a terceiros. A IBM fornece o Programa SEM GARANTIAS DE QUALQUER ESPÉCIE.

A licença do Cliente termina quando:

1. o Serviço for rescindido, cancelado ou expirar e não for renovado;
2. o Programa deixar de ser necessário para a prestação do Serviço; ou



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

3. a Máquina Elegível, designada pela IBM para ter o Programa, for retirada de uso produtivo na Empresa do Cliente.

A IBM reserva-se o direito de rescindir a licença em caso de incumprimento, por parte do Cliente, dos termos consagrados na presente DT.

Com a rescisão da licença, o Cliente compromete-se a destruir o Programa, bem como quaisquer cópias de segurança que tiver em seu poder.

## 1.7 Aumentos Automáticos de Inventário, Upgrade ou Downgrade de Máquinas

A IBM procederá automaticamente ao aumento do total de inventário, numa Localização Especificada, salvo solicitação em contrário por escrito por parte do Cliente, ao Parceiro de Negócio IBM, com cópia à IBM, sempre que a IBM tenha conhecimento que uma máquina IBM adicional, instalada durante o Período Contratual saia de Garantia, ou seja de outro modo elegível para Serviço de Manutenção a Máquinas IBM. Os Serviços de Manutenção a Máquinas IBM aplicáveis a estas máquinas serão os mesmos que recebem todas as restantes Máquinas Elegíveis do mesmo tipo. A lista de Máquinas Elegíveis será actualizada por esses aumentos Automáticos de Inventário.

De igual modo, a IBM procederá automaticamente ao aumento do total de inventário, excepto solicitação em contrário por escrito por parte do Cliente ao Parceiro de Negócio IBM, com cópia à IBM, sempre que numa Localização Especificada, o Cliente instalar uma máquina IBM adicional, (da qual a IBM tenha conhecimento), do mesmo tipo que qualquer outra Máquina IBM Elegível para a qual já tenha sido seleccionada uma Actualização do Serviço de Garantia. A máquina recentemente instalada assumirá o mesmo nível de suporte da Actualização do Serviço de Garantia anteriormente seleccionado para o tipo de máquina aplicável.

O Cliente poderá cancelar os aumentos automáticos de inventário, mediante notificação prévia por escrito ao Parceiro de Negócio IBM, com cópia à IBM, no prazo de um mês após a data da factura dos primeiros Serviços de Manutenção a Máquinas IBM, das Máquinas Elegíveis. Tal direito de cancelamento não se aplica ao aumento automático de dispositivos adicionais das Máquinas Elegíveis, conversões de modelos e elementos, os quais serão, em qualquer caso, automaticamente incluídos na DT em consequência de um "upgrade" a uma Máquina Elegível. Todos os "upgrades" de Máquinas Elegíveis deverão ser automaticamente incluídos no Acordo e cobertos pelas mesmas horas de cobertura e Serviços que as Máquinas Elegíveis nas quais o "upgrade" foi instalado. O Cliente deverá verificar junto do Parceiro de Negócio IBM por quaisquer alterações aos encargos.

Contudo, a IBM cobrará ao Cliente o pagamento de quaisquer serviços de manutenção prestados pela IBM, a pedido do Cliente, em máquinas não incluídas na lista de Máquinas Elegíveis.

## 1.8 Encargos e Pagamento

Para todos os encargos de Serviços, não baseados na utilização das máquinas, o Parceiro de Negócio IBM definirá os encargos e os termos que os regulam e o Cliente efectuará o pagamento directamente ao Parceiro de Negócio IBM.

O Parceiro de Negócio IBM pode impor encargos adicionais para algumas acções, por exemplo, rescisão, provisões IBM sobre serviços adicionais, por exemplo, Serviços de actualização (upgrades), Administradores de Sistemas, relatórios adicionais, ou suporte a outros Produtos. Estas acções ou serviços adicionais são identificados nesta DT com um pedido para o Cliente verificar junto do Parceiro de Negócio IBM se irá incorrer em encargos adicionais. O Cliente efectuará estes pagamentos adicionais directamente ao Parceiro de Negócio IBM.

Para todos os encargos de Serviços, baseados na utilização das máquinas, a IBM define os encargos e os termos que os regulam e o Cliente fará os pagamentos directamente à IBM. Caso a IBM o peça, o Cliente fornecerá a leitura actual registada no contador de uso da máquina.

## 1.9 Rescisão

O Cliente pode rescindir os Serviços referentes a uma Máquina Elegível, mediante notificação escrita ao Parceiro de Negócio IBM e à IBM, no caso de a retirar permanentemente de utilização produtiva da sua Empresa. O Cliente pode igualmente rescindir qualquer um dos Serviços mediante notificação prévia por escrito ao Parceiro de Negócio IBM e à IBM, com uma antecedência de três meses, uma vez tendo os Serviços sido abrangidos pela presente DT, por um período mínimo de um ano. O Cliente usufruirá de um crédito referente a eventuais períodos remanescentes pagos antecipadamente, relacionados com os Serviços rescindidos, em conformidade com o disposto na presente DT.

Se o Cliente escolheu um Compromisso de Prazo e se decidir rescindir qualquer um dos Serviços antes do termo desse prazo, não sendo estes substituídos por Serviços equivalentes, o Cliente poderá rescindir os Serviços que quiser, mediante notificação prévia por escrito à IBM, com uma antecedência de três meses, desde que os Serviços, ao abrigo da presente DT, sejam mantidos pelo período mínimo de um ano. O Cliente deverá verificar junto do Parceiro de Negócio IBM se incorre em encargos adicionais.

O Cliente usufruirá de um crédito referente a eventuais períodos remanescentes pagos antecipadamente, associados aos Serviços rescindidos pelo Cliente, em conformidade com o disposto na presente DT. O Cliente deverá verificar junto do Parceiro de Negócio IBM pelo crédito indicado acima.



## **Companhia IBM Portuguesa, S.A.**

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

### **1.10 Horário de Cobertura**

Salvo de outro modo especificado, a IBM fornece os Serviços durante o seguinte horário seleccionável:

1. **Horário Principal**, das 07:00 horas às 18:00 horas, no fuso horário local da Localização Especificada, de segunda a sexta-feira (excluindo feriados nacionais);
2. **Horário Extra** significa de segunda a sábado, 18 horas por dia, das 07:00 horas à 01:00 horas, (excluindo feriados nacionais); e
3. **Horário Completo** significa 24 horas por dia, sete dias por semana (incluindo feriados nacionais).

## **2.0 Manutenção a Máquinas IBM**

A IBM disponibilizará os Serviços de Manutenção a Máquinas IBM, conforme descrito nesta DT, às Máquinas Elegíveis IBM identificadas no Anexo. Salvo especificação em contrário, este Serviço é prestado durante o Horário Principal.

### **2.1 Tipos de Serviço de Manutenção:**

#### **Serviço de Assistência no Local**

A IBM procederá à reparação, ou substituição da Máquina Elegível IBM avariada, na localização do Cliente e verificará o respectivo funcionamento.

#### **Serviço de Recolha por Correio Expresso**

O Cliente deverá desligar a Máquina Elegível IBM avariada para recolha por parte da IBM. Após a respectiva reparação, ou substituição a IBM responsabilizar-se-á pela entrega da Máquina Elegível IBM na localização do Cliente. O Cliente será responsável pela respectiva instalação e verificação.

#### **Serviço de Entrega pelo Cliente no Centro de Reparações da IBM / Envio para Reparação ou Substituição**

O Cliente procederá à entrega, ou expedição previamente paga, salvo especificação em contrário por parte da IBM, da Máquina Elegível IBM avariada, devidamente acondicionada, para a localização a designar pela IBM.

Após reparação, ou substituição da Máquina Elegível IBM, esta será disponibilizada para recolha, ou a pedido do Cliente, ser-lhe-á enviada isenta de quaisquer encargos, salvo especificação em contrário por parte da IBM.

A IBM será responsável por quaisquer perdas ou danos ocorridos na Máquina Elegível IBM enquanto a mesma se encontrar:

1. em poder da IBM; ou
2. em trânsito, nos casos em que a IBM seja responsável pelo transporte e respectivos encargos.

### **2.2 Suporte Verbal para Problemas do Sistema**

A IBM disponibilizará assistência telefónica ao Cliente para determinar se os problemas do sistema estão relacionados com o equipamento ou software. Para problemas relacionados com erros no software IBM, a IBM facultará acesso telefónico ao Cliente para reportar esses problemas durante as horas de cobertura do Horário Principal.

### **2.3 Verificação do Estado do Sistema ("System Check-up")**

A pedido do Cliente, a IBM procederá anualmente a uma verificação do estado das Máquinas Elegíveis IBM AS/400 (e/ou iSeries) e RS/6000 (e/ou pSeries), cobertas pelo Serviço de Manutenção a Máquinas IBM no Local, incluídas na presente DT, utilizando as funções de sistema operativo disponíveis. A IBM facultará um relatório com os resultados da verificação e acções recomendadas para melhorar a disponibilidade do sistema.

### **2.4 "IBM Service Agent"**

Relativamente a Máquinas Elegíveis IBM, designadas pela IBM, esta disponibilizará um Programa no qual se apoiará para:

---



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

1. a detecção e análise de erros permanentes;
2. a correlação de erros temporários;
3. o controlo de desempenhos e tendências, e
4. a identificação e comunicação de problemas com os suportes "media".

A IBM informará o Cliente do suporte de quaisquer funções interactivas que estejam disponíveis para utilização por parte do Cliente.

A IBM concede ao Cliente uma licença relativa ao Programa nos termos especificados na secção **Licença para Programas de Serviço** da presente DT.

O Cliente compromete-se a disponibilizar espaço em disco para o Programa, ligação à unidade de controlo do Cliente e, se for requerida, ligação por modem à IBM. O Cliente compromete-se igualmente a fornecer o modem, ligação telefónica adequada e o ID de utilizador aplicável. No ambiente System/390, pode ser requerida ao Cliente a disponibilização de uma estação de trabalho na qual o Programa seja carregado e estabelecida a interface entre o mesmo e a Máquina Elegível IBM.

### 3.0 "IBMLink"

Os termos seguintes aplicam-se sempre que um Serviço abrangido pela presente DT implicar o acesso electrónico "IBMLink" às bases de dados IBM que contenham informações de suporte a produtos IBM.

A IBM:

1. instruções para acesso às bases de dados;
2. facultará IDs de utilizador para o Administrador de Serviços do Cliente "IBMLink", (doravante designado por "CSA" - "Customer Service Administrator") designado pelo Cliente; e
3. renunciará a quaisquer facultará despesas de conectividade e tráfego de rede para acesso, por marcação, ao "IBMLink".

O Cliente concorda em:

1. nomear e conceder autorizações aos seus utilizadores de bases de dados "IBMLink". O Cliente só poderá indicar os seus empregados como utilizadores;
  2. atribuir um utilizador como CSA. O CSA será responsável por:
    - a. acompanhar os procedimentos CSA indicados pela IBM;
    - b. registar os utilizadores do Cliente para acesso a bases de dados de produtos IBM; e
    - c. actuar como interface principal entre os utilizadores do Cliente e a IBM.
  3. assegurar que os utilizadores usem as informações obtidas do "IBMLink" exclusivamente no âmbito do suporte das necessidades de processamento de informações do Cliente. O Cliente não pode utilizar as informações obtidas, a partir de "IBMLink", para qualquer finalidade de desenvolvimento de produtos, ou em actividades de vendas, ou marketing, ou para prestar suporte a terceiros;
  4. facultar o equipamento (como estações de trabalho, modems e dispositivos de comunicações) necessários à utilização do "IBMLink";
  5. obter os programas necessários ao estabelecimento de acesso por marcação ao "IBMLink";
  6. responsabilizar-se por qualquer utilização não autorizada dos IDs de utilizador do Cliente; e
  7. pagar os encargos com serviços de telecomunicações, fornecidos por terceiros, no acesso ao "IBMLink".
-



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

## 4.0 Aplicações de Assistência Electrónica ("Electronic Service Applications")

O Serviço de Aplicações de Assistência Electrónica permite ao Cliente usufruir, electronicamente, de suporte a defeitos relativos a Programas licenciados. A IBM fornece este Serviço ao Cliente e Utilizadores Finais do Cliente, "TAL COMO SE ENCONTRA", (AS IS), na Localização Especificada.

Este serviço só se encontra disponível para AS/400 (e/ou iSeries) e S/390 (e/ou zSeries).

O Serviço inclui o seguinte:

1. a possibilidade de receber:
  - a. PTF's (Correcções Temporárias de Programa) e solicitar a respectiva entrega electrónica ou física; e
  - b. conjuntos de programas preventivos, e solicitar a respectiva entrega física. A IBM faculta, igualmente, informações sobre a instalação de novas edições de Programas e PTF's;
2. a possibilidade de comunicar um eventual problema numa Máquina Elegível IBM, ao Centro de Suporte IBM e de receber uma resposta por via electrónica; e
3. notificação da disponibilidade de PTF's e APAR's (Authorized Program Analysis Report).

## 5.0 Manutenção a Máquinas não-IBM

A IBM disponibilizará os Serviços de Manutenção a Máquinas não-IBM, conforme descrito nesta DT, às Máquinas Elegíveis não-IBM identificadas no Anexo. A reparação das referidas Máquinas Elegíveis não-IBM está sujeita à disponibilidade de peças de reparação. As peças de reparação serão funcionalmente equivalentes às substituídas. Poderão ser peças novas, ou usadas e podem não ter sido fabricadas pelo fabricante original.

### 5.1 Serviços a Produtos Cisco

Produtos Elegíveis Cisco significa a combinação de Máquinas Elegíveis Cisco e Programas Elegíveis Cisco.

'Software' significa o IOS&SOWRegTM10 . elegível ou software residente na máquina.

Os serviços a Produtos Elegíveis Cisco são fornecidos de acordo com o horário de cobertura que o Cliente especifique no Anexo a esta DT, e com os seguintes subconjuntos de serviços, que se excluem mutuamente:

1. Serviços Cisco Base 1; ou
2. Serviços Cisco Base 2.

É obrigatório seleccionar, ou os Serviços Cisco Base 1, ou os Serviços Cisco Base 2.

Adicionalmente o Cliente pode escolher, como opção de serviço, o Serviço de Suporte no Local ao Software não-IBM (non-IBM Software on-site Support Service) (ver descrição abaixo).

Os **Serviços Cisco Base 1** (ver descrição abaixo), consistem:

1. no suporte remoto a defeitos em Produtos Elegíveis Cisco;
2. no serviço no Local (on-site), Dia Útil Seguinte (Next Business Day - NBD); e
3. no serviço a correcções (fixes) em Programas Elegíveis Cisco.

Os **Serviços Cisco Base 2** (ver descrição abaixo) consistem:

1. no suporte remoto a defeitos em Produtos Elegíveis Cisco;
2. no serviço de Envio Antecipado de Peças (Advanced Parts), Dia Útil Seguinte (Next Business Day - NBD); e



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

3. no serviço a correções (fixes) em Programas Elegíveis Cisco.

### **Descrição dos Serviços Base a Produtos Elegíveis Cisco**

#### **Serviço Cisco Base 1 - Serviço no Local (on-site), no Dia Útil Seguinte (NBD)**

Uma vez o Cliente, com a assistência remota da IBM:

1. tenha completado a Determinação do Problema e estabelecido que o mesmo é originado por um componente de hardware do Produto Elegível Cisco do Cliente;
2. tenha chamado a IBM; e
3. tenha sido assistido pela IBM para determinar quais as peças defeituosas e/ou tomado a decisão de enviar um Representante do Serviço IBM ao Local (on-site).

A IBM usará os esforços comercialmente razoáveis para fazer chegar um Representante do serviço IBM à Localização Especificada durante o Dia Útil Seguinte, desde que a decisão acima indicada tenha sido tomada 2 (duas) horas antes do fim do Horário Principal.

Quando se encontrar na Localização Especificada, o Representante do Serviço IBM irá:

1. ou reparar a Máquina Elegível Cisco, ou substituir a peça defeituosa identificada;
2. se considerado necessário, actualizar os Programas Elegíveis relevantes; e
3. previamente à entrega do Produto Elegível Cisco ao Cliente, executar o teste de arranque da máquina ("startup test").

As peças defeituosas retiradas tornam-se propriedade da IBM, que se encarregará do respectivo retorno.

#### **Serviço Base 2 - Serviço de Envio Antecipado de Peças (Advanced Parts), Dia Útil Seguinte (NBD)**

Uma vez o Cliente, com a assistência remota da IBM:

1. tenha completado a Determinação do Problema e estabelecido que o mesmo é originado por um componente de hardware do Produto Elegível Cisco do Cliente;
2. tenha chamado a IBM; e
3. tenha sido assistido pela IBM para identificar as peças defeituosas;

A IBM usará os esforços comercialmente razoáveis para:

1. enviar as peças de substituição no mesmo Dia Útil, desde que a IBM tenha tido oportunidade de encomendar as peças de substituição 2 (duas) horas antes do fim do Horário Principal; e
2. fazer chegar as peças de substituição à Localização Especificada do Cliente, durante o Dia Útil Seguinte, para Países da União Europeia, Suíça e Noruega. Para outros Países Europeus/do Médio Oriente e África, as datas e horas de chegada encontram-se dependentes dos procedimentos a efectuar pela Alfândega, serem cumpridos sem atrasos.

As peças defeituosas retiradas tornam-se propriedade da IBM.

Será da responsabilidade do Cliente a substituição das peças defeituosas e sua devolução para o endereço da companhia, especificado nas instruções recebidas com as peças de substituição, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data em que as peças de substituição são enviadas ao Cliente. A IBM cobrará ao Cliente o preço comercial das peças defeituosas não devolvidas, ou devolvidas fora do prazo, quando o Cliente não consiga demonstrar ter efectuado o envio das peças no prazo acima mencionado, tal como instruído.

### **Suporte Remoto a Defeitos em Produtos Elegíveis Cisco**

A IBM fornecerá ao Cliente assistência telefónica tendo em vista determinar se o problema do Cliente está relacionado com Máquinas Elegíveis Cisco ou com Programas Elegíveis Cisco (Problem Determination). Para obter esta assistência por favor ligue o número de Serviço a Clientes IBM.

Se se determinar que o problema está relacionado com o software, a IBM ajudará a identificar o componente de software defeituoso (Problem Source Identification) e fornecerá assistência para resolver os defeitos dos Programas Elegíveis Cisco.

---



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

Se se determinar que o problema está relacionado com o hardware, a IBM ajudará a identificar o componente de hardware defeituoso e fornecerá assistência para resolver os defeitos nas Máquinas Elegíveis Cisco, quer através da correcção remota do problema, quer providenciando o envio ao Cliente da peça de substituição apropriada e, se seleccionado, um Representante do Serviço IBM para prestar serviço no Local (on-site).

### Serviço de Correcções dos Produtos Elegíveis Cisco

A IBM proporcionará ao Cliente acesso electrónico às bases de dados "Cisco Connection Online" ("CCO").

As bases de dados CCO fornecem ao Cliente:

1. informação técnica e geral sobre Produtos Elegíveis Cisco;
2. documentação "on line" sobre software Cisco; e
3. acesso a ferramentas de Perguntas e Respostas para pesquisas em bases de dados e respostas rápidas a questões técnicas. O Cliente fará o "download" das correcções de software para problemas conhecidos dos Programas Elegíveis Cisco (tal como aconselhado pela IBM) e instalá-las-á com a assistência remota da IBM, se requerida.

### Descrição dos Serviços Opcionais a Produtos Elegíveis Cisco

#### Serviço de Suporte a Software (não-IBM) Cisco no Local (on-site)

Este serviço é uma opção complementar aos serviços Cisco Base 1, ou Base 2 e apenas pode ser seleccionado em conjunto com qualquer um destes serviços.

Após o Cliente e a IBM terem acordado desenvolver uma acção correctiva de software no Local (on-site) num Programa Elegível Cisco, numa Máquina Elegível Cisco, a IBM enviará um Representante do Serviço IBM à Localização Especificada do Cliente para executar a referida acção. O Representante do Serviço IBM tratará igualmente dos co-requisitos e/ou pré-requisitos (gestão de alterações) conforme requerido.

A IBM usará os esforços comercialmente razoáveis por forma a que o Representante do Serviço IBM inicie a execução das acima citadas actividades na Localização Especificada no Dia Útil Seguinte. A IBM e o representante designado do Cliente podem acordar numa data diferente para a execução das referidas actividades.

#### Responsabilidades da IBM

O Representante do Serviço IBM executará as seguintes tarefas:

1. planear, juntamente com o representante designado do Cliente, a execução da acção correctiva de software identificada no Programa Elegível Cisco da Máquina Elegível Cisco;
2. determinar se a capacidade do sistema é suficiente para a acção correctiva de software planeada;
3. facultar conselhos e orientações, ao representante designado do Cliente, na realização de um "backup" da configuração da Máquina Elegível Cisco;
4. executar a acção correctiva de software planeada; e
5. repor a configuração da Máquina Elegível Cisco, se aplicável.

#### Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda em:

1. designar um representante que actue como interface principal (focal point) de todas as comunicações com o Representante do Serviço IBM relativas a este Serviço e que disponha da autoridade suficiente para agir em nome do Cliente em assuntos relacionados com este Serviço;
  2. disponibilizar, se necessário, adequada capacidade adicional ao sistema para a acção correctiva de software planeada;
  3. facultar instalações adequadas com acesso telefónico para o Representante do Serviço IBM enquanto este se encontrar em serviço nas instalações do Cliente;
  4. facultar acesso à Máquina Elegível, ou sistema em causa, durante o horário de trabalho acordado entre as partes;
-



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N.º500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

5. executar uma cópia de segurança ("backup") completa dos dados e configuração da Máquina Elegível do Cliente (o mínimo recomendado é a configuração da máquina) antes da execução da acção de software pela IBM; e
6. confirmar junto dos fornecedores apropriados de que o hardware e software existentes são compatíveis com a alteração planeada, e definir e executar qualquer acção preventiva necessária.

## 5.2 Exclusões

### Este Serviço não contempla:

1. instalação de Máquinas Elegíveis não-IBM e actividades de alteração, excepto especificação em contrário;
2. correcção de erros relacionados com datas. A IBM realizará a determinação final se um erro relacionado com datas é a causa do problema;
3. serviço referente a microcódigo, firmware ou aplicações de software, com excepção do IOS&SOWRegTM10. elegível ou software residente na máquina para serviço a Produtos Elegíveis Cisco;
4. serviço referente a dispositivos, peças ou dispositivos não fornecidos;
  - a. pelo fabricante original da Máquina Elegível não-IBM; ou
  - b. pela IBM, durante a execução deste serviço.
5. serviço referente a acessórios e determinadas peças, tais como, baterias, estruturas e coberturas;
6. serviço referente a uma Máquina Elegível não-IBM danificada na sequência de utilização indevida, acidente, modificação, ambiente operativo ou físico inadequado, ou manutenção incorrecta por parte do Cliente;
7. serviço referente a uma Máquina Elegível não-IBM que apresente as etiquetas de identificação de peças removidas ou alteradas;
8. falhas causadas por um produto relativamente ao qual a IBM não seja o fornecedor de serviços; ou
9. serviço referente a alterações da Máquina Elegível não-IBM.

Mediante notificação escrita, a IBM poderá cancelar a cobertura de uma Máquina Elegível não-IBM por falta de peças de reparação disponíveis. As Máquinas Elegíveis não-IBM terão que corresponder aos requisitos de segurança e de assistência da IBM.

A IBM reserva-se o direito de inspecionar uma Máquina Elegível não-IBM no prazo de um mês a contar da Data de Início do Acordo, ou desde quando este Serviço foi incluído nesta DT. Se a Máquina Elegível não-IBM não se encontrar num estado aceitável para ficar ao abrigo do Serviço, a IBM notificará o Cliente e cancelará a cobertura.

## 6.0 Actualização do Serviço de Garantia - ASG ("Warranty Service Upgrade"- WSU)

Para determinadas Máquinas Elegíveis IBM, cujo tipo de serviço prestado no período de garantia é do tipo, **Serviço de Entrega pelo Cliente no Centro de Reparações da IBM / Envio para Reparação ou Substituição**, o Cliente poderá seleccionar, para essas Máquinas Elegíveis IBM, uma actualização desse tipo de serviço de garantia "standard" para o **Serviço de Assistência no Local**. O Cliente não pode rescindir, ou transferir para outra Máquina Elegível IBM a Actualização do Serviço de Garantia, então requerida, enquanto durar o período de garantia da Máquina Elegível IBM.

A IBM disponibilizará a opção de Actualização do Serviço de Garantia para as Máquinas Elegíveis IBM, conforme descrito nesta DT e cobrará os encargos referentes à seleccionada actualização do tipo de serviço, durante o período de garantia da Máquina Elegível IBM.

Uma vez findo o período de garantia, a Máquina Elegível IBM passará a integrar o total do inventário do Cliente e ficará sob o Serviço de Manutenção a Máquinas IBM, mantendo o tipo de serviço seleccionado aquando da Actualização do Serviço de Garantia.



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N.º500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

## 7.0 Manutenção de SW IBM para iSeries e/ou Sistemas Operativos AIX

Para os Programas Elegíveis iSeries e/ou AIX relativamente aos quais o Cliente esteja licenciado, e para os quais (Produtos de Software Elegíveis) o Cliente encomendou este Serviço, para o Período Contratual desta DT, a IBM fornecerá o seguinte:

1. actualizações de Programas (incluindo novas versões e edições ("releases")), anunciadas durante o Período Contratual, à medida que se tornem comercialmente disponíveis e que sejam pedidas pelo Cliente; e
2. assistência remota em resposta a pedidos do Cliente relativos a:
  - a. questões básicas de curta duração relativas à instalação, uso e configuração;
  - b. questões relativas a publicações sobre Programas iSeries e/ou AIX;
  - c. questões relativas a problemas relacionados com código;
  - d. revisão da informação de diagnóstico para assistir o Cliente na determinação da causa de um problema (por exemplo, assistência na interpretação de documentação sobre o problema tal como "traces" e "dumps" para instalação, e problemas relacionados com código); e
  - e. para defeitos conhecidos, informação sobre serviços correctivos disponíveis e "fixes" de programas que o Cliente tenha direito a receber ao abrigo da licença IBM.

Por favor tenha em consideração a Lista de Produtos Suportados no seguinte endereço:  
<http://www-1.ibm.com/servers/eserver/series/sftsol/subscript2.htm>.

A IBM fornece esta assistência via telefone e, se disponível, através de acesso electrónico, apenas ao pessoal de suporte técnico dos Sistemas de Informação (IS) do Cliente, durante o horário normal de trabalho (Horário Principal) do Centro de Suporte a Software IBM.

A IBM fornece assistência de Severidade 1 durante o Horário Completo (ver Horário de Cobertura), 24 horas por dia, todos os dias do ano.

A IBM usará os esforços comercialmente razoáveis para responder, telefonicamente, às chamadas de Serviço do Cliente, no prazo de duas horas, durante o Horário Principal. Da resposta inicial da IBM pode resultar na resolução do pedido do Cliente, ou na determinação das acções adicionais que se mostrem necessárias tomar com vista à resolução técnica do pedido do Cliente. Fora do Horário Principal, a IBM apenas responde às chamadas de Serviço que o Cliente tenha especificado como sendo Problemas Críticos do Cliente e usará os esforços comercialmente razoáveis para responder no prazo de duas horas. Um Problema Crítico do Cliente é um problema para o qual o Cliente desconhece uma solução alternativa, resultando numa descontinuidade grave nas suas operações de negócio.

Todas as chamadas de Serviço efectuadas pelo pessoal do Cliente durante o Horário Principal e todas as chamadas de Serviço relativas a Problemas Críticos do Cliente efectuadas pelo pessoal do Cliente Fora do Horário Principal, estão incluídas na Cobertura do Cliente.

O Cliente compromete-se a:

1. pagar quaisquer encargos de comunicações associadas com o acesso a este Serviço, salvo especificação em contrário por parte da IBM;
2. obter e analisar regularmente a lista actual de Produtos Suportados, para verificar se houve adições, ou retiradas, relativas aos grupos de suporte cobertos do Cliente, no seguinte endereço, <http://www-1.ibm.com/servers/eserver/series/sftsol/subscript2.htm>;
3. assegurar que quaisquer códigos de acesso, sempre que fornecidos pela IBM ao Cliente, são usados apenas pelo pessoal autorizado do Cliente;
4. designar um representante tecnicamente qualificado (o Contacto Técnico Principal). O Contacto Técnico Principal do Cliente e os emissores de chamadas devem ter conhecimentos suficientes relativamente ao ambiente de Produtos de Software Elegíveis do Cliente, por forma a permitir uma comunicação efectiva com o Centro de Suporte a Software IBM;
5. facultar à IBM toda a informação de diagnóstico relevante e disponível (incluindo informações de produto e sistemas), relativa aos problemas de software para os quais o Cliente requereu assistência;



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

6. facultar à IBM o acesso remoto apropriado ao sistema do Cliente por forma a ajudá-lo na identificação da causa do problema de software. O Cliente permanecerá responsável pela protecção adequada do seu sistema, bem como por todos os dados nele contidos, sempre que a IBM aceder remotamente ao sistema com a sua devida autorização;
7. utilizar as informações obtidas no âmbito deste Serviço apenas para suporte das suas próprias necessidades de processamento de informações dentro da sua empresa; e
8. facultar à IBM, por escrito, as alterações ao inventário de máquinas do Cliente, no prazo de um mês a contar da data da alteração. As referidas alterações poderão dar origem a uma revisão dos encargos do Cliente relativos ao Serviço.

O Período Contratual inicial, renovações e encargos associados à encomenda do presente Serviço pelo Cliente, estão estabelecidos nesta DT e respectivos Anexos. Os restantes termos e condições aplicáveis a este Serviço encontram-se no Acordo IBM para Aquisição de Suporte e respectiva Adenda para Suporte (Manutenção de Software) para Programas IBM Seleccionados, que o Cliente aceitou ao adquirir os respectivos Produtos de Software IBM. O Cliente deve garantir que os possui e deverá notificar a IBM e o Parceiro de Negócio IBM em caso de falta.

## 8.0 Linha de Suporte ("Support Line")

Com o Serviço Linha de Suporte a IBM irá:

1. assistir remotamente o Cliente na operação dos seus ambientes de sistema e Produtos de Software Elegíveis (Suporte ao Software); e
2. para produtos aplicáveis e/ou grupos de suporte, fornecer ao Cliente "upgrades" às actuais versões dos seus Produtos de Software Elegíveis (Software Subscription).

A IBM especifica, num Anexo a esta DT, os pormenores da encomenda do Cliente (incluindo os Grupos de Suporte abrangidos por cada Máquina Elegível, o Período Contratual e os encargos).

## 8.1 Definições

**Problema Crítico do Cliente** significa um problema não solucionável pelo Cliente, resultando numa descontinuidade grave nas respectivas operações de negócio.

**Contacto Técnico Principal** é o contacto principal do Cliente ("focal point"), que funciona como interface da IBM, a quem esta pode dirigir todas as informações técnicas gerais relativas aos Produtos de Software Elegíveis do Cliente.

**Produtos Suportados** significa os ambientes de sistema e produtos identificados na Lista de Produtos Suportados, localizada no endereço IBM na Internet <http://www.ibm.com/services/sl/products>, ou fornecida pela IBM sob outra forma. A Lista de Produtos Suportados identifica os ambientes de sistema e os produtos por Grupos de Suporte elegíveis para este Serviço, por país. A Lista de Produtos Suportados é alterada periodicamente por forma a reflectir as adições aos Produtos Suportados (por exemplo, adições de novos produtos) ou retiradas (por exemplo, a retirada de produtos no final da respectiva data de validade).

**Horário Principal** significa o horário normal da IBM no país em que o Cliente recebe o Serviço (das 09:00 horas às 17:45 horas, de segunda-feira a sexta-feira, excluindo feriados nacionais).

**Fora do Horário Principal** significa todas as horas não abrangidas pelo Horário Principal.

## 8.2 Responsabilidades da IBM

### Suporte a Software

A IBM irá fornecer assistência remota (via telefone, a partir do Centro de Suporte a Software IBM) em resposta aos seguintes tipos de pedidos do Cliente.

Para as Máquinas Elegíveis e Produtos de Software Elegíveis:

1. a questões básicas de curta duração sobre, instalação, configuração e utilização, e
2. a questões relativas a publicações de Máquinas Elegíveis e Produtos de Software Elegíveis.

Para Produtos de Software Elegíveis IBM:

1. questões sobre problemas relacionados com código; #



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

2. análise de informações de diagnóstico para auxiliar na identificação da causa do problema (por exemplo, auxílio na interpretação de "traces e dumps" de memória para problemas de instalação e relacionados com código); e
3. no que se refere a defeitos identificados, informações de correção disponíveis e correções de programa a que o Cliente terá direito, no âmbito dos termos da licença IBM. #

# Nota: No caso dos Produtos Suportados IBM S/390 e zSeries, esta assistência remota do Centro de Suporte a Software IBM não é contabilizada no âmbito deste Serviço pois já faz parte dos "Program Services" associados à Licença.

Se o Cliente comunicar um problema relacionado com um Produto de Software Elegível não-IBM, a IBM ajudá-lo-á a determinar a causa do problema e facultará informações de recuperação, se disponibilizadas pelo respectivo fornecedor. No que se refere a defeitos identificados, a IBM facultará informações de correção, bem como correções ao programa (fixes), caso existam, e a IBM esteja autorizada a facultá-las ao Cliente. Se for identificado um defeito novo (defeito de código desconhecido), a IBM comunicá-lo-á ao fornecedor apropriado e notificará o Cliente desta acção. A partir dessa altura, a IBM considerará a sua função de suporte concluída. A resolução posterior do problema é da responsabilidade do fornecedor do produto.

### Software Subscription

A pedido do Cliente, a IBM ou o Fornecedor adequado fornece "upgrades" para a última versão dos Produtos de Software do Cliente, para os quais o Cliente é elegível para o "Software Subscription" ao abrigo da presente DT, ou se aplicável, a IBM facultará ao Cliente o modo pelo qual pode obter os "upgrades", na data ou após a assinatura desta DT. Os Produtos elegíveis para o Software Subscription vêem especificados no seguinte "web site" IBM: <http://www.ibm.com/services/sl/subscription>.

## 8.3 Critérios de Resposta

A IBM envidará os esforços comercialmente razoáveis para responder, por telefone, no prazo de duas horas, às chamadas de Serviço dos contactos autorizados do Cliente durante o Horário Principal. Da resposta inicial da IBM pode resultar a resolução do pedido do Cliente, ou constituir a base para a determinação de acções adicionais necessárias à resolução técnica do pedido. Fora do Horário Principal, a IBM irá envidar todos os esforços comercialmente razoáveis para responder, no prazo de duas horas, às chamadas de Serviço especificadas pelo Cliente como Problema Crítico.

Todas as chamadas de Serviço efectuadas pelo pessoal do Cliente durante o Horário Principal e todas as chamadas de Serviço relativas a Problemas Críticos do Cliente efectuadas pelo pessoal do Cliente Fora do Horário, estão incluídas na cobertura do Cliente.

## 8.4 Responsabilidades Adicionais do Cliente

O Cliente compromete-se a:

1. pagar quaisquer encargos de comunicações associadas com o acesso a este Serviço, salvo especificação em contrário por parte da IBM ou do Parceiro de Negócio IBM;
  2. certificar-se que possui licenças adequadas para todos os Produtos de Software Elegíveis relativamente aos quais é solicitado o Serviço;
  3. obter e analisar regularmente a Lista de Produtos Suportados, para verificar se houve adições ou retiradas relativas aos Grupos de Suporte cobertos do Cliente;
  4. certificar-se que todos os códigos de acesso facultados pela IBM são utilizados exclusivamente pelo pessoal autorizado do Cliente;
  5. designar um representante tecnicamente qualificado, (designado por "Contacto Técnico Principal"). O Contacto Técnico Principal e o emissor de chamadas devem possuir os conhecimentos técnicos suficientes acerca do ambiente de Produtos de Software Elegíveis do Cliente, para permitir a comunicação eficaz com o Centro de Suporte a Software IBM;
  6. facultar à IBM todas as informações de diagnóstico relevantes e disponíveis (incluindo informações de produto ou sistema) relativas a problemas de software para os quais o Cliente solicita assistência;
  7. facultar à IBM o acesso remoto apropriado ao sistema do Cliente por forma a ajudá-lo na identificação da causa do problema de software. O Cliente permanecerá responsável pela protecção adequada do seu sistema, bem como por todos os dados nele contidos, sempre que a IBM aceder remotamente ao sistema com a sua devida autorização;
  8. utilizar as informações obtidas no âmbito deste Serviço apenas para suporte das suas próprias necessidades de processamento de informações e dentro da sua própria empresa;
-



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

9. facultar à IBM, por escrito, as alterações ao inventário de máquinas do Cliente, no prazo de um mês a contar da data da alteração. As referidas alterações poderão dar origem a uma revisão dos encargos do Cliente relativos ao Serviço; e #
10. obter, quando aplicável e conforme especificado pela IBM, os "upgrades" para os Produtos de Software Elegíveis do Cliente, elegíveis para o Software Subscription.

# Nota: O Cliente deve verificar junto do Parceiro de Negócio IBM para determinar se os seus encargos vão sofrer alterações.

## 8.5 Rescisão, e Retirada

O Cliente poderá rescindir do âmbito deste Serviço, mediante o envio à IBM e ao Parceiro de Negócio IBM de notificação prévia por escrito com três meses de antecedência, os Grupos de Suporte iSeries/AS400, ou pSeries/RS6000, antes de ter decorrido um ano desde a Data de Início do Acordo, caso o Cliente na mesma data:

1. inclua nesta DT a Manutenção de Software IBM para iSeries ou a Manutenção de Software IBM para Serviço de Sistemas Operativos AIX, para o hardware relevante; ou
2. adquira os serviços de Suporte Técnico Remoto IBM - Manutenção de Software iSeries ou os serviços de Suporte Técnico Remoto IBM para Sistemas Operativos AIX, para o hardware relevante.

A IBM reserva-se o direito de rescindir ou retirar o Serviço, mediante o envio ao Cliente e ao Parceiro de Negócio IBM de notificação prévia por escrito com três meses de antecedência.

A IBM poderá retirar este Serviço para qualquer Grupo de Suporte da Lista de Produtos Suportados mediante o envio de notificação prévia por escrito ao Cliente e ao Parceiro de Negócio IBM, com uma antecedência de três meses. Outras alterações à Lista de Produtos Suportados (como, por exemplo, adição de novos produtos ou retirada de produtos no final da respectiva data do termo de validade) serão reflectidas na Lista de Produtos Suportados, disponível em <http://www.ibm.com/services/si/products>, à medida que ocorrerem.

Se a IBM retirar, ou se uma das partes rescindir, este Serviço, conforme especificado na secção relativa à **Linha de Suporte**, e se o Cliente tiver pré-pago o Serviço e este ainda não tiver sido totalmente fornecido pela IBM, o Cliente deverá verificar com o Parceiro de Negócio IBM se poderá obter um crédito do valor pró-rata. Esta situação aplica-se no caso de a IBM retirar o suporte a um Grupo de Suporte completo, mas não à simples retirada de suporte a produtos individuais.

## 9.0 Suporte Técnico Avançado ("Enhanced Technical Support" - ETS)

A IBM disponibiliza o Serviço de Suporte Técnico Avançado (Serviço ETS) para fornecer tarefas de suporte adicionais que complementam e optimizam os serviços disponibilizados nas seguintes ofertas de suporte técnico IBM:

1. Serviço de Linha de Suporte;
2. Serviço de Manutenção de Software IBM; e
3. Serviço de Manutenção de Hardware IBM.

## 9.1 Requisitos Técnicos

O Serviço de Suporte Técnico Avançado (ETS) requer que, os **Programas Elegíveis ETS**, o **Serviço de Linha de Suporte** e/ou o **Serviço de Manutenção de Software** e/ou o **Serviço de Manutenção de Software IBM para iSeries e/ou Sistemas Operativos AIX**, estejam também em vigor, quer nesta DT ou num acordo aplicável em separado.

## 9.2 Definições

**Programas e Máquinas Elegíveis ETS** significa:

1. Programas incluídos nos Grupos de Suporte especificados no Anexo a esta DT; e
2. Máquinas que estão especificadas, como Máquinas Elegíveis ETS, no Anexo a esta DT e/ou listadas nos Grupos de Suporte que o Cliente seleccionar no Anexo. As listas detalhadas dos Programas e Máquinas por Grupo de Suporte encontram-se localizadas nos endereços da IBM, na Internet; <http://www.ibm.com/services/si/products>, referente à **Linha**



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N.º500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

de Suporte e o endereço, <http://www.ibm.com/services/sl/swm>, referente ao **Software Maintenance & Passport Advantage** (ver nota 3).

**Nota 1:** Quando o grupo de suporte "AIX e AIX/SP" ou "Windows", está indicado no Anexo, a IBM prestará igualmente o Serviço de ETS aos Programas dos grupos de suporte "Citrix for AIX" ou "Citrix for Windows", respectivamente. Isto só se aplica se o Cliente tiver seleccionado o grupo de suporte a Citrix na Linha de Suporte, quer nesta DT, quer noutra acordo aplicável.

**Nota 2:** Quando o grupo de suporte "Linux/PC", está indicado no Anexo, a IBM prestará igualmente o Serviço de ETS aos Programas do grupo de suporte "SteelEye".

**Nota 3:** Para os Programas Elegíveis de ETS, sob licença de um acordo IBM Passport Advantage, a IBM prestará o Serviço de ETS a estes Programas Elegíveis ETS caso estejam sujeitos aos acordos *IBM Passport Advantage Software Maintenance* válidos do Cliente e estes Programas Elegíveis ETS forem executados num sistema operativo incluído no(s) grupo(s) de suporte seleccionado(s) no Anexo. Este Serviço ETS não é aplicável a programas Informix e Rational.

**Problema Crítico do Cliente** significa um problema para o qual o Cliente não possui nenhuma solução temporária, resultando numa interrupção crítica nas respectivas operações de negócio.

**Contacto Técnico Principal** é o contacto principal do Cliente ("focal point"), a quem a IBM poderá endereçar as informações técnicas gerais relativas aos Serviços. O Contacto Técnico Principal deverá possuir os conhecimentos técnicos necessários acerca dos ambientes de Produtos e Máquinas Elegíveis, por forma a permitir uma comunicação eficiente com o Centro de Suporte da IBM.

## 9.3 Alterações às Máquinas e aos Programas Incluídos nos Grupos de Suporte

A IBM reserva-se o direito de alterar periodicamente as Máquinas e Programas listados nos grupos de suporte, nos web sites da IBM, indicados na secção "Definições". Em consequência, adições e retiradas de Máquinas e Programas Elegíveis ETS, do Cliente, podem ocorrer.

A IBM reserva-se o direito de descontinuar (remover) qualquer Grupo de Suporte indicado nos web sites indicados na secção "Definições", notificando por escrito, com três meses de antecedência, o Cliente. Se o Cliente tiver pré-pago os serviços relativos ao grupo de suporte descontinuado pela IBM, antes destes terem sido totalmente fornecidos pela IBM, o Cliente pode solicitar um crédito do valor pró-rata à IBM.

## 9.4 Responsabilidades da IBM

A IBM prestará os seguintes serviços durante o Horário Principal, excepto se indicado de outro modo:

### 1. "Remote Account Advocate Team"

Para as Máquinas e Programas Elegíveis ETS, do Cliente, a Remote Account Advocate Team fornece relatórios de estado dos serviços e sugestões pró-activas, do ambiente técnico de TI do Cliente baseado na informação obtida do Cliente nos contactos telefónicos regulares com o Contacto Técnico Principal do Cliente.

Durante estas chamadas, a "Remote Account Advocate Team" fornece ao Cliente o seguinte:

- a. o estado dos problemas comunicados e o plano de acção ou as recomendações relacionadas;
- b. assistência na interpretação de dados relativos ao "Serviço de Gestão de Desempenho da IBM" (consulte a sub-secção abaixo);
- c. relatórios de manutenção preventiva relativos a AIX e OS400, e recomendações relacionadas, se aplicável; \*
- d. recomendações sobre actualizações de microcódigo e firmware para as Máquinas Elegíveis ETS \* (consulte a sub-secção abaixo); e
- e. recomendações sobre alterações significativas na infra-estrutura de TI que possam afectar a Localização Especificada do Cliente.

\* esta actividade requer que o Cliente tenha instalado os utilitários "IBM Service Agent" nas Máquinas Elegíveis ETS, iSeries e pSeries, do Cliente.

O número de contactos telefónicos pode variar dependendo do número de Programas e Máquina Elegíveis ETS, com um mínimo de 4 por ano.



## **Companhia IBM Portuguesa, S.A.**

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

No caso de ocorrer um Problema Crítico do Cliente, provocado por um Programa ou Máquina Elegível ETS, a "Remote Account Advocate Team" coordenará as actividades de suporte dentro da IBM e manterá o Cliente informado acerca da evolução da resolução do problema.

### **2. Critério de Tempo de Resposta Avançado**

Para os **Programas Elegíveis ETS**, a IBM envidará os esforços comercialmente razoáveis para responder, por telefone, às chamadas relacionadas com Problemas Críticos do Cliente nos 30 minutos seguintes, durante o Horário Completo, e para responder nas 2 horas seguintes a problemas que não sejam Problemas Críticos do Cliente, durante o Horário Principal.

Para as **Máquinas Elegíveis ETS**, a IBM envidará os esforços comercialmente razoáveis, durante as horas de cobertura indicadas no Anexo, para responder, por telefone, às chamadas relacionadas com Problemas Críticos do Cliente nos 30 minutos seguintes e para responder nas 2 horas seguintes a problemas que não sejam Problemas Críticos do Cliente.

A resposta inicial da IBM pode resultar na resolução técnica do problema do Cliente, ou poderá constituir a base para a determinação de quais as acções adicionais necessárias.

### **3. Isolamento de Problema ao Nível do Ambiente de TI Múltiplo**

A IBM ajuda o Cliente a isolar os problemas comunicados se o problema estiver relacionado com múltiplas plataformas e/ou múltiplos ambientes de TI dentro da organização do Cliente, na Localização Especificada.

### **4. Suporte de Software no Local (on-site) para Problemas Críticos do Cliente**

Se não for possível analisar de forma remota, nem resolver de forma eficiente, um Problema Crítico do Cliente, relacionado com um Programa Elegível ETS, a IBM investigará o problema no local de instalação da Máquina Elegível ETS, na qual tenha sido instalado o Programa Elegível ETS.

### **5. Assistência Remota na Instalação de Actualizações de Microcódigo e Firmware**

Esta actividade é aplicável ao zSeries, pSeries e iSeries indicados no Anexo.

A IBM presta assistência ao Cliente na instalação das actualizações de microcódigo e firmware nas Máquinas Elegíveis ETS do Cliente, conforme acordado entre o Contacto Técnico Principal do Cliente e a "Remote Account Advocate Team" da IBM.

### **6. Assistência Remota na Aplicação de Correções**

A IBM poderá aceder de forma remota às Máquinas Elegíveis ETS do Cliente para o ajudar na instalação das correcções gerais disponíveis, para os Programas Elegíveis ETS relativas aos problemas comunicados pelo Cliente.

### **7. Serviço de Gestão de Desempenho da IBM**

Esta actividade é aplicável a Máquinas Elegíveis ETS, iSeries e pSeries, indicadas no Anexo. Requer que o Cliente tenha instalado 1) o utilitário "IBM Service Agent" e 2) os Programas PM/iSeries e/ou PM/AIX da IBM nas Máquinas Elegíveis ETS.

A IBM irá:

- a. prestar assistência ao Cliente na instalação e activação dos utilitários "IBM Service Agent" e PM/iSeries e/ou PM/AIX, conforme for aplicável;
- b. recolher dados sobre o desempenho relacionados com as Máquinas Elegíveis ETS; e
- c. assistir o Cliente na definição das acções necessárias à correcção de problemas de desempenho identificados.

### **8. Serviço de Pesquisa de Manutenção de Tolerância e Coexistência**

Esta actividade é aplicável aos sistemas operativos OS/390 e z/OS e aos respectivos subsistemas de Programas Elegíveis ETS, se o grupo de suporte aplicável estiver especificado no Anexo.

A pedido do Cliente, e para o produto IBM especificado, a IBM fornece as correcções gerais disponíveis, indicadas como pré-requisito, para a instalação ou actualização do produto especificado, nas Máquinas Elegíveis ETS, do Cliente.



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N.º500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

### 9. Serviço de Manutenção Preventiva Personalizado para OS/390 e z/OS

Esta actividade é aplicável a uma única imagem (que o Cliente especificará por escrito à IBM) dos Programas Elegíveis ETS de um sistema operativo OS/390 ou z/OS, ou subsistema, caso o grupo de Suporte relacionado, se encontre indicado no Anexo.

A IBM fornecerá mensalmente ao Cliente:

- a. relatórios que documentem (i) a análise de problemas que ocorram a nível mundial na área OS/390 ou z/OS se puderem causar impacto nos Programas Elegíveis ETS do Cliente, e (ii) recomendações relativas às actualizações dos Programas Elegíveis ETS do Cliente, por forma a evitar potenciais problemas críticos; e
- b. correcções gerais disponíveis relativas aos Programas Elegíveis ETS do grupo de suporte OS/390, se não estiverem instaladas na Máquina Elegível ETS na qual os Programas Elegíveis ETS estão instalados.

### 10. Serviço CustomPac

Esta actividade é aplicável ao grupo de suporte OS/390 e VM/VSE se listados para Programas Elegíveis ETS do Cliente, no Anexo.

No Serviço CustomPac, a IBM criará e disponibilizará o "CustomPac" solicitado (CPAC).

O CPAC é um pacote personalizado de componentes de programa que facilitam a instalação e a actualização de programas, e a aplicação de correcções.

Os CPACs serão concebidos com base no pedido do Cliente e no nível da versão/edição dos Programas Elegíveis ETS, disponíveis actualmente no processo de "pacotes" da IBM.

O Serviço CustomPac não inclui a instalação do CPAC.

Os CPACs disponíveis são:

- a. **ProductPac** - um CPAC para adição ou actualização dos Programas Elegíveis ETS, do Cliente;
- b. **RefreshPac** - um CPAC para actualização das correcções temporárias do programa, aplicável aos Programas Elegíveis ETS, do Cliente; e
- c. **Selective Follow-on Service (SFS)** - um CPAC que disponibiliza as últimas correcções gerais disponíveis para os problemas conhecidos relacionados com um ProductPac ou um RefreshPac que a IBM tenha enviado previamente ao Cliente.

### 11. IBM Geographically Dispersed Parallel Sysplex (Serviço GDPS)

O Serviço GDPS requer que o grupo de suporte z/OS seja indicado, para Serviço ETS, no Anexo a esta DT.

O Serviço GDPS irá otimizar a solução "IBM Geographically Dispersed Parallel Sysplex", aplicável às Máquinas Elegíveis ETS zSeries, localizadas nas Localizações Especificadas do Cliente.

A funcionalidade GDPS é baseada no Programa GDPS Automation Code. O Cliente terá que adquirir à IBM as licenças aplicáveis, através de um acordo em separado, e assumindo o respectivo custo adicional.

A IBM presta assistência ao Cliente no isolamento da causa do problema comunicado pelo Cliente que esteja relacionado com o GDPS Automation Code, e fornece as informações de correcção gerais disponíveis e as correcções de programas.

A pedido do Cliente, a IBM disponibilizará a versão mais recente dos documentos de instalação para o Programa GDPS Automation Code do Cliente, e qualquer nova edição de código geral disponível, de acordo com o procedimento que a IBM disponibilizará ao Cliente separadamente.

### 12. IBM Remote Copy Management Facility (Serviço RCMF)

O Serviço RCMF requer que o grupo de suporte z/OS seja indicado, para Serviço ETS, no Anexo a esta DT.

O Serviço RCMF irá otimizar a solução IBM Remote Copy Management Facility, aplicável às Máquinas Elegíveis ETS zSeries, localizadas nas Localizações Especificadas do Cliente.

A funcionalidade RCMF é baseada no Programa RCMF Automation Code. O Cliente terá que adquirir à IBM as licenças aplicáveis, através de um acordo em separado, e assumindo o respectivo custo adicional.



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N.º500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

A IBM presta assistência ao Cliente no isolamento da causa do problema relatado pelo Cliente que esteja relacionado com o RCMF Automation Code, e fornece as informações de correção gerais disponíveis e as correções de programa.

A pedido do Cliente, a IBM disponibilizará a versão mais recente dos documentos de instalação para o Programa RCMF Automation Code do Cliente e qualquer nova edição de código geral disponível, de acordo com o procedimento que a IBM disponibilizará ao Cliente separadamente.

### 13. Simulação e Análise de Problemas na Localização da IBM

Esta actividade é aplicável a Programas Elegíveis ETS, AIX e OS/400, caso o(s) Grupo(s) de Suporte relacionado(s) estejam especificados no Anexo.

Se o Cliente comunicar um problema relacionado com AIX e/ou OS/400, que não possa ser simulado na Localização Especificada do Cliente, a IBM tentará, **na medida do possível**, reproduzir e analisar esse problema numa localização da IBM, tendo em conta a configuração do(s) sistema(s) do Cliente.

## 9.5 Responsabilidades do Cliente

O Cliente compromete-se a:

1. pagar todos os custos de comunicações associados ao acesso a este Serviço, excepto se especificado em contrário pela IBM;
2. certificar-se de que o Cliente possui as licenças apropriadas para todos os Programas Elegíveis ETS os quais solicitar o Serviço;
3. analisar a lista actual de Máquinas e Programas Elegíveis ETS regularmente no web site da IBM especificado na secção "Definições", por forma a verificar se ocorreram adições ou subtracções nos Grupos de Suporte seleccionados nesta DT;
4. certificar-se de que quaisquer códigos de acesso fornecidos ao Cliente pela IBM são utilizados apenas pelo pessoal autorizado do Cliente;
5. designar o respectivo Contacto Técnico Principal dentro de 3 dias úteis a contar da Data de Início desta DT;
6. fornecer à IBM todas as informações de diagnóstico relevantes e disponíveis (incluindo informações de produtos ou de sistema) relativas a problemas com as Máquinas e Programas Elegíveis ETS, para as quais o Cliente tenha solicitado assistência;
7. fornecer à IBM o acesso remoto apropriado às Máquinas Elegíveis ETS, por forma a permitir à IBM a prestação dos Serviços. Caso contrário, a IBM estará isenta da responsabilidade de prestar Serviços remotos;
8. ser responsável pela protecção adequada das Máquinas Elegíveis ETS do Cliente, e de todos os programas e dados contidos nas Máquinas sempre que a IBM aceder remotamente às mesmas;
9. conceder autorização à IBM para acesso remoto às Máquinas Elegíveis ETS, por forma a permitir que a IBM possa prestar os Serviços;
10. instalar na(s) Máquina(s) Elegível(is) ETS do Cliente os Programas apropriados especificados pela IBM, os quais poderão ser necessários para utilização de ferramentas electrónicas remotas;
11. ser responsável pela instalação de microcódigo, firmware e correções recomendados pela IBM, ao Cliente;
12. ser responsável pelos CPACs solicitados pelo Cliente, entregues pela IBM, ao Cliente;
13. utilizar as informações obtidas sob este Serviço apenas no suporte dos requisitos de processamento de informação dentro da Empresa do Cliente; e
14. notificar a IBM de quaisquer alterações ao inventário das Máquinas Elegíveis ETS, ou capacidade de processamento (caso aplicável), no prazo de um mês após a ocorrência da alteração. Estas alterações poderão resultar numa revisão dos encargos do Serviço para o Cliente.



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

## 9.6 Encargos

Os encargos do Cliente para este Serviço são calculados tendo em conta as Máquinas e Produtos ETS Elegíveis, a cobertura do Cliente e o ambiente de sistemas do Cliente.

Todas as chamadas de Serviço efectuadas pelo pessoal do Cliente durante o Horário Principal, e todas as chamadas de Serviço efectuadas pelo seu pessoal relativas a Problemas Críticos do Cliente, Fora do Horário, estão incluídas no encargo deste Serviço.

## 10.0 Actualização do Software de Sistema IBM

### 10.1 Âmbito dos Serviços

O Serviço de Actualização do Software de Sistema IBM fornece ao Cliente um Especialista do Serviço da IBM para o assistir na actualização do seu sistema operativo para uma nova versão/release e/ou a última release de manutenção de software (PTFs) disponível, dentro da mesma plataforma de tecnologia de hardware (ver ponto, **Plataformas de Tecnologia de Hardware Elegíveis para Actualização do Software de Sistema IBM**, em baixo).

O Especialista do Serviço IBM colaborará com o representante do Cliente no sentido de desenvolver um plano de actualização do software de sistema IBM aplicando a manutenção apropriada e/ou uma nova versão/release do programa.

Este serviço será executado de acordo com as recomendações IBM para Actualização do Software de Sistema, e conforme o acordado entre as partes. Em geral, é recomendada uma actualização anual da versão/release.

Simultaneamente à actualização da versão/release planeada, a mais recente manutenção de PTFs (Program Temporary Fix) será aplicada. O Cliente pode pedir, por ano, até 2 (duas) aplicações adicionais das últimas PTFs. Tais aplicações adicionais serão efectuadas de acordo com o planeamento acordado entre as partes.

Este Serviço será fornecido remotamente e/ou no Local (on-site), conforme a situação e do que for mutuamente acordado entre as partes. As actividades serão desenvolvidas durante o Horário Principal de trabalho e/ou fora dele consoante o que for acordado entre as partes. Assim sendo, se o serviço for executado fora do Horário Principal de trabalho, poderão ser aplicados encargos adicionais. Verificar junto do Parceiro de Negócio IBM por tais encargos.

#### 10.1.0 Plataformas de Tecnologia de Hardware Elegíveis para Actualização do Software de Sistema IBM

O Serviço de Actualização do Software de Sistema IBM está disponível para as seguintes plataformas de tecnologia de hardware:

1. AS400 (e/ou iSeries)
2. RS/6000 (e/ou pSeries)
3. RS/6000 (e/ou pSeries) SP

Para os sistemas que tenham implementadas capacidades funcionais de Múltiplas Partições Lógicas (LPAR), a actualização será fornecida para o sistema operativo que corra na partição principal. As actualizações para os sistemas operativos que corram nas outras partições podem ser fornecidas pela IBM ao abrigo de um acordo separado.

A migração de Cisc-Risc não está incluída no âmbito deste Serviço e pode ser fornecida pela IBM ao abrigo de um acordo separado chamado "IBM System Transition Services Offering".

## 10.2 Responsabilidades da IBM

Nas datas acordadas pelas partes, a IBM facultará um Especialista de Serviço IBM para executar as seguintes tarefas:

1. planear, juntamente com o representante do Cliente, a instalação das novas versões/releases do sistema operativo, bem como dos Programas Produtos Licenciados IBM relacionados. Simultaneamente, será aplicada a última edição de PTF's necessária para o sistema do Cliente;
2. determinar se a capacidade de disco do sistema é suficiente para a planeada actualização de software;
3. verificar, juntamente com o representante do Cliente, se os programas apropriados e publicações associadas foram pedidas e entregues nas instalações do Cliente;



#### **Companhia IBM Portuguesa, S.A.**

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

4. facultar conselhos e orientações ao representante do Cliente sobre a execução de um "backup" completo do sistema;
5. documentar a configuração actual do sistema e da manutenção do software antes de proceder à instalação de quaisquer actualizações de software;
6. instalar as novas versões/releases e/ou manutenção de software conforme planeado;
7. fornecer conhecimentos ("skills") básicos, no máximo a duas pessoas do pessoal operacional do Cliente, sobre os mais recentes dispositivos ("features") do software actualizado, sua instalação e tarefas administrativas desenvolvidas, após cada actualização de software;
8. restaurar a configuração do sistema, ou as alterações aos objectos fornecidos pela IBM, conforme aplicável; e
9. fornecer ao representante do Cliente um Registo de Instalação que descreva a actual configuração do sistema operativo e manutenção instalada.

### **10.3 Responsabilidades do Cliente**

O Cliente compromete-se a:

1. designar um representante que funcione como interface principal (focal point) de todas as comunicações com a IBM, relativas a este Serviço e que disponha de autoridade suficiente para agir em nome do Cliente em assuntos relacionados com este Serviço;
2. designar até duas pessoas, de entre o pessoal operacional do Cliente, para receber conhecimentos ("skills") básicos sobre a instalação e tarefas administrativas desenvolvidas pela IBM;
3. possuir, nas suas instalações, a nova versão de Sistema Operativo e os, conjuntamente acordados, Programas IBM associados;
4. facultar, se necessário, capacidade de disco adicional adequada para a planeada actualização de software;
5. facultar, nas suas instalações, uma impressora instalada e em funcionamento, ligada à plataforma em actualização;
6. facultar instalações adequadas com acesso telefónico para o Especialista do Serviço da IBM enquanto este se encontrar ao serviço nas instalações do Cliente;
7. facultar acesso à plataforma e sistema operativo durante o horário de trabalho acordado entre as partes;
8. fazer cópias de segurança (backups) ao sistema, planeado para ser actualizado, antes da instalação da nova release pela IBM; e
9. confirmar junto dos fornecedores apropriados de que o hardware e software existentes são compatíveis com as novas releases de software e processar quaisquer alterações necessárias.

### **11.0 RS/6000 (e/ou pSeries) Performance Management (PM/AIX)**

Este Serviço proporciona ao Cliente o acesso via web a dados e gráficos de utilização e desempenho referentes aos sistemas pSeries ou IBM RS/6000 por si designados.

A IBM especifica, num Documento de Transacção, os pormenores da encomenda do Cliente (incluindo os sistemas aplicáveis, períodos de recolha de dados e Período Contratual).

### **11.1 Responsabilidades da IBM**

A IBM irá:

---



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

1. receber e armazenar os dados de sistema do Cliente durante os períodos de tempo especificados pelo Cliente para cada sistema coberto;
2. preparar gráficos de desempenho e utilização, e relatórios com base nos dados recebidos;
3. desenvolver e manter um "Web site" no qual os utilizadores, autorizados pelo Cliente, possam consultar os gráficos e relatórios de utilização e de desempenho do sistema;
4. manter os dados do sistema do Cliente, incluindo gráficos e relatórios, durante o período de tempo documentado no "Web site"; e
5. facultar instruções gerais e informações (doravante designadas por "Suporte de Nível 1"), por telefone, a partir do Centro de Suporte a Software IBM, em resposta a pedidos telefónicos do Cliente, relativos a:
  - a. recolha de dados do sistema do Cliente;
  - b. transmissão de dados à IBM;
  - c. acesso ao "Web site", incluindo autorização e registo para utilizadores autorizados pelo Cliente; e
  - d. interpretação dos gráficos e relatórios de desempenho e utilização do sistema, com base nos dados recebidos.

A IBM fornece o "Suporte de Nível 1", apenas durante o Horário Principal.

## 11.2 Responsabilidades do Cliente

O Cliente compromete-se a:

1. satisfazer os requisitos de equipamento e de software, especificados pela IBM, antes da Data de Início do Acordo, ou antes da data em que este Serviço é incluído na DT. Assim, deverá proceder à encomenda (sem encargos adicionais para o Cliente), instalação e activação do IBM Electronic Service Agent para o IBM pSeries e IBM RS/6000 Servers, o qual permite a recolha de dados do sistema designado, bem como a respectiva transmissão dos mesmos à IBM. A IBM fornece o software IBM Electronic Service Agent sujeito aos termos do acordo fornecido com o mesmo;
2. modificar procedimentos de recolha de dados, de modo a permitir a captura de dados no âmbito deste Serviço;
3. disponibilizar o espaço em disco necessário para ficheiros estáticos e temporários dos sistemas servidor e cliente;
4. gerir o registo e a permissão dos utilizadores, por si autorizados, a aceder ao "Web site";
5. fornecer um modem e uma linha telefónica de comunicação que possam ser utilizados para a transmissão dos dados recolhidos, para a IBM; e
6. ser responsável por quaisquer encargos que o Cliente possa incorrer, referentes a comunicações associadas a este Serviço.

## 11.3 Recolha de Dados de Sistema

As informações referentes à utilização do sistema e volume de trabalho dos recursos, e informações de desempenho, utilizadas para elaborar os relatórios, são recolhidas utilizando código "cliente". Os dados recolhidos são armazenados diariamente em cada "cliente", após o que são recolhidos pelo Service Agent para AIX "cliente" os processar para transmissão à IBM. Logo que os dados sejam recebidos pela IBM, serão analisados para que sejam produzidos os relatórios do Cliente.

## 11.4 Utilização de Dados de Sistema

A informação recolhida dos sistemas pSeries ou servidores IBM RS/6000 será utilizada para gerar os relatórios de Serviço do Cliente. Adicionalmente, o Cliente concorda que a IBM pode utilizar e partilhar os dados recolhidos ("Dados do Cliente") dentro da Companhia IBM e com terceiros, tais como subcontratados e consultores, ao abrigo de um contrato com a IBM sem qualquer limitação, incluindo o propósito de determinação de problemas, assistindo o Cliente com o planeamento do desempenho e capacidade dos sistemas, mantendo e desenvolvendo a já existente relação de negócios com a IBM, notificando o Cliente de existentes ou potenciais restrições nos recursos e apoiando a IBM no desenvolvimento de Produtos. O Cliente concorda também

---



## Companhia IBM Portuguesa, S.A.

Sociedade Anónima com o Capital Social € 15.000.000  
Registada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa,  
sob o número 15401, Contribuinte N°500068801  
Edifício "Office Oriente", rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3  
Parque das Nações, 1990 - 138 LISBOA (Sede)  
Rua Sá da Bandeira, 651 - 4000 PORTO

---

que os Dados recolhidos podem ser transferidos para tais entidades em qualquer país, quer este seja, ou não membro da União Europeia.

O Cliente pode autorizar a IBM a partilhar os Dados do Cliente com outras entidades, incluindo um ou mais Fornecedores de Soluções e Parceiros de Negócio para que estes, informados das exigências do Cliente relativamente ao desempenho e capacidade dos sistemas, possam vir a fornecer-lhe o mais elevado nível de serviço.

## 11.5 Encargos e Pagamento

Os encargos para este Serviço são calculados com base no número de licenças do sistema operativo AIX suportadas no âmbito deste Serviço. Toda a cobertura adicional, durante o Período Contratual, terá custos adicionais de acordo com os encargos em vigor nessa data.

## 12.0 PM/400e (PM/iSeries)

Este Serviço faculta ao Cliente informações de utilização e performance relativamente ao seu AS/400 (e/ou iSeries) designado.

## 12.1 Responsabilidades IBM

A IBM fornecerá ao Cliente um conjunto de relatórios de análise de performance relativos a cada um dos sistemas AS/400 (e/ou iSeries) especificados, pelo período definido pelo Cliente, (por exemplo, das 08:00 horas às 17:00 horas), e pelo número de dias que seleccionar, (por exemplo, mensalmente ou trimestralmente). Quando o Cliente seleccionar a opção electrónica, o relatório só estará disponível mensalmente.

## 12.2 Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda activar, de acordo com as instruções da IBM, o software de recolha de informação do PM/400e, que faz parte do sistema operativo OS/400 do Cliente. Este deve também instalar um modem e uma linha de comunicação, "dial-up", que pode ser utilizada para transmitir a informação recolhida para a IBM.

O Cliente pode optar por ter os relatórios que a IBM gera, via correio ou electronicamente.

O Cliente é responsável por quaisquer custos de comunicação em que incorrer, associados a este Serviço.

## 12.3 Outras Opções Disponíveis

Por um custo adicional a seguinte opção estará disponível:

- um conjunto adicional de relatórios para o mesmo sistema AS/400 (e/ou iSeries), para um período diferente (por exemplo, 17:00 horas às 08:00 horas), pelo mesmo ou outro número de dias.

## 12.4 Recolha de Dados de Sistema

A informação relativa à utilização e ao desempenho dos sistemas, utilizada para elaborar os relatórios de análise de performance, é recolhida do sistema AS/400 (e/ou iSeries) do Cliente pela função de monitorizar o desempenho do OS/400. Para detalhes sobre qual a informação exacta que é recolhida pela função de monitorizar o desempenho, por favor consulte o manual de Work Management do OS/400 que é enviado com o seu sistema.

## 12.5 Utilização de Dados de Sistema

A informação recolhida dos sistemas AS/400 (e/ou iSeries) será utilizada para gerar os relatórios de serviço do Cliente. Adicionalmente, o Cliente concorda que a IBM pode utilizar e partilhar os Dados recolhidos ("Dados do Cliente") dentro da Companhia IBM e com Parceiros Comerciais tais como, subcontratados e consultores sob contrato com a IBM sem qualquer limitação, inclusive com finalidades de determinação de problemas, assistindo o Cliente com o planeamento de performance e capacidade dos sistemas, mantendo e desenvolvendo a já existente relação de negócios com a IBM, notificando o Cliente de existentes e potenciais constrangimentos de recursos, e apoiando a IBM no desenvolvimento de Produtos. O Cliente concorda também que os Dados recolhidos podem ser transferidos para tais entidades, em qualquer país, quer este seja ou não membro da União Europeia.

O Cliente pode autorizar a IBM a partilhar os Dados com outras entidades, incluindo um ou mais Fornecedores de Soluções e Parceiros de Negócio para que estes, informados das exigências do Cliente relativamente ao desempenho e capacidade dos sistemas, possam vir a fornecer-lhe o mais elevado nível de serviço.