

Приложение за Услуги/Обслужване на устройства**Част 1 - Общи условия**

Условията на това Приложение за Обслужване на устройства ("Приложението") допълват условията за потребители на Международния договор на IBM за Passport Advantage или Международния договор на IBM за Passport Advantage Express, както е приложимо, и ръководят услугите по поддръжка и профилактика за IBM устройства, придобити от IBM или оторизиран търговец. Клиентът приема условията на това Приложение без изменение като се подпише по-долу. Термините с главни букви, които не са дефинирани в това Приложение, са дефинирани в Договора.

1. Дефиниции

Подменяема от Клиента част или "CRU" – част от машинен компонент, която е обозначена като Подменяема от Клиента част (например клавиатура, памет или твърдо дисково устройство).

Многостранна спецификация на оборудване ("MES") – промяна в инсталиран машинен компонент, както е указано в документ по сделката, която по принцип (но без да се ограничава само до) подобрява някои или всички ресурси, инсталирани като част от конфигурацията на този машинен компонент. Например, MES може да добави капацитет за обработка или памет, или и двете, към сървър, капацитет за съхранение към дисково устройство за съхранение, входящи/изходящи адаптери към всеки машинен компонент и т.н. MES може да добави или премахне характеристики на машинен компонент или да преобразува характеристики на машинен компонент, модел или тип на машинен компонент, но само до степен, указана в писмо-известие от IBM за конкретния машинен компонент.

Услуга (наричана по-долу също и „Обслужване“) – представлява изпълнение на работа по подпомагане, поддръжка или достъп до ресурси (като информационна база данни), които IBM предоставя на Клиента, както е указано в документа по сделката. Услугата/Обслужването по това Приложение представлява Избираем продукт.

Указано местоположение – местоположение в рамките на Предприятието на Клиента, в което се предоставя Услугата/Обслужването, както е указано в документа по сделката. Всяко Обслужване, получено в указаните местоположения, е предмет на условията в това Приложение.

Стандартни работни дни – общоприетите работни дни през седмицата във всяка държава или населено място, с изключение на местните официални почивни дни и национални празници.

Стандартни часове на работа – нормалните часове на работа на стандартен работен ден.

Период на обслужване - периодът, указан в документа по сделката, през който IBM осигурява Обслужване съгласно това Приложение в конкретна държава.

2. Структура на Приложението

Това Приложение включва **Част 1 - Общи условия** и **Част 2 - Специфични за страната условия** (ако има такива). Условията от Част 2 могат да подменят или модифицират тези от Част 1.

3. Обхват на услугите

Обслужването на IBM устройства, по време на и след гаранцията, е единично предложение, съставено от специфично Обслужване за програмни компоненти, машинни компоненти и, ако е достъпен, компонента на машинния код на IBM устройство.

Ако това се изисква, ще бъде създаден документ по сделката за всяко Указано местоположение, получаващо Обслужване съгласно това Приложение.

Ако има несъответствие между условията на документа по сделката, това Приложение и на Договора, тези на документа по сделката ще имат приоритет над това Приложение, а тези на Приложението ще имат приоритет над Договора.

IBM ще укаже устройството, приложимото към него Обслужване, Периода на обслужване, допълнителни срокове и условия, ако е приложимо, и Указаното местоположение в документа по сделката.

Консултирайте се с наръчника IBM за поддръжка на устройства на Passport Advantage (“Наръчник за поддръжка на устройства”) за допълнителни подробности относно Обслужване на устройства на адрес: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

4. Задължения на IBM

Когато Клиентът сключи договор за приложимо Обслужване на Указано местоположение, IBM се съгласява да осигури това Обслужване в съответствие с условията и задълженията, определени в описането на Обслужването, изложено в това Приложение или в приложимия документ по сделката.

5. Задължения на Клиента

Клиентът се съгласява:

- a. че, когато приложимото Обслужване включва IBM да предостави на Клиента каквито и да са кодове за достъп, достъп до електронни средства за диагностика, информационни бази данни или други средства за осигуряване на обслужване, Клиентът ще ограничи използването на тези елементи единствено до тези лица, които са оторизирани да ги използват под контрола на Клиента, и само в подкрепа на устройствата и Обслужването, определени в документите по сделката;
- b. да предостави достъп до устройството на Клиента чрез модем или Интернет, за отдалечена диагностика и корекция на проблем. Клиентът е отговорен за осигуряването на изискваните модем и телефонни линии в сградата на Клиента и за предоставянето на IBM на временен потребителски достъп до устройството на Клиента. Клиентът ще гарантира, че тези отдалечени дейности се изпълняват под контрола на Клиента. Клиентът е отговорен за i) каквито и да било данни и съдържание на някоя база данни, които Клиентът предоставя за достъп на IBM, свързани с Обслужване по това Приложение, ii) избора и реализацията на процедури и осъществяване на контрол по отношение на достъп, защита, криптиране, ползване и пренос на данни, и iii) архивиране и възстановяване на базата данни и всички съхранени данни. Ако не се предостави отдалечен достъп до устройството на Клиента, това може да доведе до забавяне на времето за решаване на проблема;
- c. да заплати всички комуникационни такси, свързани с осъществяването на достъп до това Обслужване, включително, но без да се ограничава само до, такси за телефонно и Интернет свързване, освен ако IBM не укаже друго в писмен вид;
- d. че, преди да предостави на IBM средства, софтуер, хардуер, мрежи или други подобни ресурси на Клиента, ще предостави незабавно всички лицензи или разрешителни, необходими на IBM или неговите подизпълнители да използват, осъществяват достъп или модифицират тези ресурси до степен, необходима на IBM да извърши Обслужването. IBM ще бъде освободен от своите задължения за извършване на Обслужването, при условие че непредоставянето незабавно на тези лицензи и одобрения от Клиента окаже неблагоприятно въздействие върху способността на IBM да изпълни своите задължения. Ако трета страна предяви иск срещу IBM като резултат от неуспеха на Клиента да осигури незабавно тези лицензи и разрешителни, Клиентът се съгласява да компенсират IBM за всякакви разходи или вреди, претърпени от IBM във връзка с този иск;
- e. че определени типове машинни компоненти може да изискват инсталирането и използването на средства и оборудване за отдалечено свързване за директно докладване на проблеми, отдалечено откриване и разрешаване на проблем;
- f. да спазва инструкциите за Обслужване, които са предоставени от IBM или може да са оказани в Наръчника за поддръжка на устройства на адрес: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>. (Тези инструкции може да включват насоки за инсталиране на Компонент на машинен код и други актуализации на програма, които или са изтеглени от Интернет уеб сайт на IBM, или са копирани от други електронни средства, с цел да се поддържа валидността на устройството); и
- g. да използва придобитата информация от това Обслужване, включително средствата за електронна диагностика и предоставяне на обслужване, единствено в подкрепа на изискванията за обработка на информация в рамките на Предприятието на Клиента.

В допълнение, Клиентът се съгласява, че IBM има право да използва глобални ресурси (непостоянни жители, използвани на местно ниво, и персонал на местоположения по целия свят) за изпълнение на Услугите.

6. Персонал

Всяка страна ще назначи персонал, квалифициран да изпълни задачите, изисквани от тази страна по това Приложение, и всяка страна е отговорна за надзора, напътствията, контрола и възнаграждението на своя персонал. Във връзка с гореспоменатото, всяка страна може да определи назначението на своя персонал и своите изпълнители.

IBM може да наеме подизпълнители, които да предоставят или да помогнат при предоставянето на Обслужването, като в този случай IBM остава отговорен за изпълнението на своите задължения по това Приложение и за изпълнението на Услугите.

7. Обслужване на IBM устройства (по време на и след гаранцията)

7.1 Часове на покритие

Часовете на покритие за всяко устройство, по време на които IBM ще предостави Обслужване за това устройство, са указани в Наръчника за поддръжка на устройства на адрес:

<http://www.ibm.com/software/appliance/support>

Освен ако не е указано друго, IBM предоставя Обслужването във всяка държава/населено място през Стандартните работни дни по време на Стандартните часове на работа. Опции за допълнителни часове на покритие са достъпни за някои видове Услуги.

7.2 Обслужване на IBM машинни компоненти (по време на и след гаранция)

IBM предоставя определени видове Обслужване, за да поддържа машинните компоненти в, или да ги възстановява до, съответствие с техните спецификации. IBM ще информира Клиента за наличните видове Обслужване за даден машинен компонент. По своя преценка IBM i) или ще поправи, или замени повредения машинен компонент и ii) ще предостави Обслужването или на местоположението на клиента, или в сервизен център. IBM управлява и инсталира избраните инженерни промени, приложими за IBM машинни компоненти, като също така може да изпълни превантивна профилактика.

Всички IBM услуги по надстройка трябва да бъдат инсталирани на машинен компонент, който е i) конкретно предназначеният машинен компонент със сериен номер, ако е приложимо, и ii) на ниво инженерна промяна, съвместимо с надстройката.

Когато даденият вид Обслужване изисква от Клиента да достави повредения машинен компонент на IBM, Клиентът се съгласява да го изпрати подходящо опакован (предплатено, освен ако IBM не укаже друго) до посочено от IBM местоположение. След като IBM поправи или замени машинния компонент, IBM ще го достави на Клиента за сметка на IBM, освен ако IBM не укаже друго. IBM е отговорен за загуба на, или повреда по, машинния компонент, докато той е i) в притежание на IBM или ii) по време на изпращане, в тези случаи, когато IBM е отговорен за таксите за транспортиране.

Клиентът е съгласен:

- a. да получи оторизация от собственика, за да може IBM да обслужи машинен компонент, който не е собственост на Клиента;
- b. ако е приложимо, преди IBM да предостави Обслужване, да --
 - (1) следват осигурените от IBM процедури за определяне на проблеми и сервизна заявка;
 - (2) защити всички данни на програмите и средствата, съдържани в машинния компонент; и
 - (3) да информира IBM за промени в местоположението на машинния компонент; и
- c. когато Клиентът върне машинен компонент на IBM, поради каквато и да е причина --
 - (1) да изтрие напълно всички данни от всеки машинен компонент, включително без ограничение, следното: i) Лични данни и ii) поверителна или имущественоправна информация и други данни. Ако премахването или изтриването на лични данни не е възможно, Клиентът се съгласява да трансформира тази информация (напр., като я направи анонимна), така че тя да не се определя повече като Лични данни според приложимото законодателство;

(2) да премахне всички средства от машинния компонент, върнат на IBM. IBM не е отговорен за запазването на никакви средства, програми, които не са били предоставени от IBM с машинния компонент, или данни, съдържани в машинен компонент, върнат на IBM от Клиента; и

(3) IBM може да изпрати цялото или част от устройството до друго местоположение на IBM или на трета страна по света, за да изпълни своите задължения по този договор, а Клиентът оторизира IBM да направи това.

7.2.1 Подмени

Когато Услугата включва подмяна на част или на машинен компонент, елементът, подменен от IBM, става негова собственост, а подменената част става собственост на Клиента. Клиентът посочва, че всички премахнати елементи са оригинални и непроменени. Възможно е подмяната да не е нова, но задължително ще е в добро работно състояние и ще е функционално еквивалентна на подменения предмет. Подменената част ще придобие гаранцията или състоянието за профилактично обслужване на подменения елемент. Преди IBM да подмени част или машинен компонент, Клиентът се съгласява да премахне всички характеристики, части, опции, модификации и приложения, които не се обслужват от IBM. Клиентът е съгласен да i) гарантира, че частта или машинният компонент не попадат под правни задължения или ограничения, които предотвратяват неговата подмяна и ii) да прехвърли собственост и притежание на отстранените части към IBM.

Обслужването на някои IBM машинни компоненти включва IBM да предостави резервна част за подмяна за инсталиране от Клиента. Такива резервни части за подмяна могат да бъдат i) CRU или ii) цял машинен компонент. Клиентът може да изиска от IBM да инсталира заменящата CRU или машинен компонент, но Клиентът обаче може да бъде таксуван за инсталацията. IBM предоставя информация и инструкции за подмяна с машинния компонент на Клиента и по всяко време при заявка от Клиента. IBM посочва в доставените с подмяната материали дали отказалите CRU или Машинен компонент трябва да бъдат върнати на IBM. Когато е необходимо връщане, с резервната част се изпращат инструкции за връщане и контейнер, а Клиентът може да бъде таксуван за резервната част, ако IBM не получи отказалата CRU или машинен компонент в рамките на 15 дни след получаването на резервната част от Клиента.

7.2.2 Компоненти, които не се покриват

Обслужването чрез поправка и подмяна не покрива следните компоненти:

- a. аксесоари, резерви, консумативи (като батерии и касети за принтер) и структурни части (като рамки и капацити);
- b. машинни компоненти, повредени поради неправилна употреба, по случайност, модификация, неподходяща физическа или работна среда, или неподходяща профилактика от Клиента или трета страна;
- c. машинни компоненти с премахнати или променени етикети за идентификация на машинен компонент или части;
- d. откази, причинени от продукт, за който IBM не носи отговорност;
- e. обслужване на модификации в Машинен компонент; или
- f. обслужване на машинен компонент, в който Клиентът използва капацитет или способност, различни от тези, оторизирани писмено от IBM.

7.2.3 Разширяване на гаранционното обслужване

За определени машинни компоненти, Клиентът може да избере разширяване на Обслужването спрямо стандартното ниво на гаранционно обслужване за машинния компонент, указано в документа по сделката ("Разширяване на гаранционното обслужване"), по време на гаранционния период. IBM предоставя Обслужване за устройства, както е описано в това Приложение, но ще ви фактурира за Разширяването на гаранционното обслужване. Клиентът не може да прекрати Разширяването на гаранционното обслужване или да го прехвърли върху друго устройство по време на гаранционния период.

Когато гаранционният период приключи, машинният компонент ще се преобразува до профилактично Обслужване на същото ниво на Обслужване, ако е достъпно, което Клиентът е избрал за Разширяването на гаранционното обслужване.

Консултирайте се с Наръчника за поддръжка на устройства на IBM за допълнителни подробности относно опциите за Разширяване на гаранционното обслужване на устройства на адрес: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

7.3 Обслужване на програмни компоненти (по време на и след гаранцията)

IBM предоставя обслужване за програмния компонент на IBM устройствата по време на гаранционния период, както е изложено в лицензното споразумение на програмния компонент. IBM предоставя допълнителна поддръжка, както по време на гаранцията, така и след нея, за програмни компоненти като част от и съгласно описаното в раздел Софтуерен абонамент и Поддръжка и Избираема поддръжка от Договора.

Софтуерният абонамент и Поддръжката за програмния компонент на устройството по време на гаранционния период започват на датата на инсталирането.

7.4 Опции за обслужване (по време на и след гаранцията)

За определени IBM устройства Клиентът може да избере допълнителни Опции за обслужване, които са указани в документа по сделката ("Опции за обслужване"). IBM предоставя тези допълнителни Опции за обслужване в съответствие с описанията на Обслужването, съдържащи в документа по сделката. IBM предоставя Обслужване за устройства, както е описано в това Приложение, но таксува за Опции за обслужване.

Клиентът не може да прекрати Опцията за обслужване или да я прехвърли върху друго устройство по време на Периода на обслужване.

Консултирайте се с Наръчника за поддръжка на устройства на IBM за допълнителни подробности относно Опции за обслужване на устройства на адрес: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

8. Профилактично обслужване на IBM машинни компоненти (след гаранцията)

Когато гаранционният период приключи, гаранционното Обслужване за IBM машинния компонент ще се преобразува в Обслужване за профилактика и абонамент и поддръжка на устройството, в съответствие с условията на раздел 3.5.4 от Договора: Автоматично годишно подновяване на Софтуерен абонамент и Поддръжка и Избираема поддръжка, включително всяко приложимо специфично за страната условие, с изключение на това за целите на това Приложение, думите "и профилактично Обслужване" са добавени след думите "софтуерен абонамент и поддръжка".

Като част от Обслужването за профилактика и абонамент и поддръжка на устройството, IBM предоставя Обслужване за IBM машинни компоненти, както е описано в това Приложение, за тези устройства, указани в документа по сделката. Това Обслужване за IBM машинни компоненти се състои също и от:

- a. отдалечено подпомагане на Клиента при определяне дали проблемите в системата са свързани с IBM машинен компонент, или с програмен компонент (откриване на проблем);
- b. диагностика на място и отдалечена диагностика и предпазно профилактично Обслужване, в съответствие с типа на Обслужването за IBM машинни компоненти на устройства, указани в документа по сделката, за да поддържа IBM машинните компоненти в, или да ги възстановява до, съответствие с техните спецификации, когато е приложимо;
- c. ако е достъпно за IBM машинни компоненти на устройства, указани в документа по сделката, инсталиране на програми за мониторинг, които да допринесат за:
 - (1) откриване и анализиране на постоянни грешки;
 - (2) съпоставяне на временни грешки; и
 - (3) идентифициране и отчитане на проблеми в устройството.

IBM запазва собственост върху всички такива програми за мониторинг. Клиентът е лицензиран да стартира такива програми за мониторинг единствено при изискване от IBM, за да позволи на IBM да предостави предвиденото Обслужване;

- d. услугите на специалисти по поддръжка от производствени, инженерни и разработващи местоположения на IBM, когато IBM счете това за необходимо;
- e. планирането, изготвянето на график и инсталирането на всички стандартни достъпни инженерни промени или поръчки за смяна на областта, необходими за подобряване на използваемостта, производителността или безопасността на IBM избираеми машини;

- f. съдействие за Клиента при установяването и прилагането на средства за електронна поддръжка; и
- g. активиране, за използване единствено от персонал на IBM, на електронни средства за отдалечено диагностициране, прилагане на корекции и обновяване на IBM машинни компоненти на устройствата, указани в документа по сделката.

9. Гаранция за Услугите/Обслужването

В допълнение към гаранциите, предоставени в Договора, IBM гарантира, че изпълнява IBM Услугите със значително внимание и умения и в съответствие с неговото текущо описание.

10. Период на обслужване и подновяване на Профилактика и абонамент и поддръжка на устройството

Първоначалният Период на обслужване за IBM машинни компоненти е гаранционният период, указан в документа по сделката за IBM машинен компонент на устройството. Гаранционните услуги не са подновими. Когато Клиент придобие Обслужването за профилактика и абонамент и поддръжка на устройството, първоначалният Период на обслужване за Обслужване за профилактика и абонамент и поддръжка на устройството ще бъде разглеждан като подновяване на предишен Период на обслужване за i) IBM машинен компонент на устройството и ii) Софтуерен абонамент и поддръжка за програмния компонент на устройството.

Обслужване за профилактика и абонамент и поддръжка на устройството се предоставят на същото ниво на Обслужване, ако е достъпно, на което Клиентът е имал право по време на гаранционния период, или на същото ниво на Обслужване, което Клиентът е избрал за Разширяването на гаранционното обслужване. Първоначалният Период на обслужване за Обслужване за профилактика и абонамент и поддръжка на устройството започва в деня, след като гаранционният период за IBM машинен компонент е приключил. Първоначалният Период на обслужване за Обслужване за профилактика и абонамент и поддръжка на устройството приключва на i) последния ден на съответния месец на следващата година, освен ако гаранционният период не приключва в последния ден на месеца, като в този случай Периодът на обслужване приключва в последния ден на месеца, 12 месеца от датата на приключване на гаранционния период на машинния компонент или ii) датата на годишнината на Клиента, ако е приложимо, за Период на обслужване от по-малко от 12 пълни месеца на намалена цена, като по този начин изравнява Периода на обслужване за Обслужване за профилактика и абонамент и поддръжка на устройството с годишнината.

Когато Клиентът поръча Обслужване за профилактика и абонамент и поддръжка на устройство, Клиентът може да поднови изтичащото Обслужване за профилактика и абонамент и поддръжка на устройството в съответствие с условията на раздел 3.5.4 от Договора: Автоматично годишно подновяване на Софтуерен абонамент и Поддръжка и Избираема поддръжка, включително всяко приложимо специфично за страната условие, с изключение на това за целите на това Приложение, думите “и профилактично Обслужване” са добавени след думите “софтуерен абонамент и поддръжка”.

11. Възстановяване на Обслужване

За да възстанови изтекло Обслужване за профилактика и абонамент и поддръжка на устройството, Клиентът трябва да закупи Възстановяване на профилактика на IBM устройство, което включва IBM софтуерен абонамент и възстановяване на поддръжка. IBM може да провери устройството за сметка на Клиента, преди да възстанови Обслужването за профилактика и абонамент и поддръжка на устройството. Ако устройството не е в подходящо състояние за профилактично Обслужване, IBM може да го възстанови за сметка на Клиента или Клиентът може да изтегли своята заявка за Възстановяване на профилактика на устройство. IBM, по своя преценка, ще определи дали е възможно възстановяване. Възстановяването се предоставя като услуга, която се заплаща.

12. Прекратяване и отказване на Обслужване

Ако IBM откаже Обслужване за профилактика и абонамент и поддръжка за конкретно устройство, Клиентът разбира, че:

- a. IBM няма да поднови Обслужването за профилактика и абонамент и поддръжка за това устройство; и

- b. ако Клиентът е подновил Обслужването за профилактика и абонамент и поддръжка за това устройство преди обявлението за отказване, IBM може или да продължи да предоставя Обслужване за профилактика и абонамент и поддръжка на клиента за това устройство до края на текущия по това време Период на обслужване, или Клиентът може да получи връщане на парите на вноски.

Всички условия, които по своето естество имат действие след прекратяването или оттеглянето, остават в сила докато бъдат изпълнени и важат за съответните приемници и правоприменници.

Част 2 - Специфични за страната условия

За сделки, изпълнение в държавите, указани по-долу, следните условия подменят или модифицират споменатите условия в част 1. Всички условия от част 1, които не са променени от тези изменения, остават непроменени и в сила. Тази част 2 е организирана както следва:

- Поправки на други условия на Приложението за държави от Европа, Близкия Изток и Африка.

ИЗМЕНЕНИЯ ЗА ДЪРЖАВИ В ЕВРОПА, СРЕДЕН ИЗТОК, АФРИКА

АВСТРИЯ

7.2 Обслужване на IBM машинни компоненти (по време на и след гаранция)

Следното се добавя като второ изречение в четвърти параграф:

По време на гаранционния период, IBM ще Ви компенсира за транспортните такси за доставка на повредения машинен компонент до IBM и ще Ви го върне за сметка на IBM.

ГЕРМАНИЯ

7.2 Обслужване на IBM машинни компоненти (по време на и след гаранция)

Следното се добавя като второ изречение в четвърти параграф:

По време на гаранционния период, IBM ще Ви компенсира за транспортните такси за доставка на повредения машинен компонент до IBM.

Това Приложение за Обслужване на устройства, Договорът и всички негови документи по сделката, представляват пълното споразумение между страните по отношение на сделки, чрез които Клиентът придобива гаранционно и профилактично Обслужване за IBM устройства, и заменя всички предварителни устни или писмени съобщения, представителства, задължения, гаранции, обещания, спогодби и ангажименти между клиента и IBM по отношение на Обслужването на устройството. При сключването на това Приложение, включително всеки приложим документ по сделката, нито една от страните не разчита на каквото и да било представителство, което не е указано в това Приложение, в Договора или в документ по сделката. Допълнителни или различни условия във всяка писмена комуникация от Клиента (като например поръчка за покупка) са невалидни.

Всяка страна приема условията на това Приложение, чрез неговото подписване (или друг документ, който го съдържа като референция) на ръка или, където се признава от закона, с електронен подпис. Веднъж подписано, i) всяко повторно изготвяне на това Приложение, осъществено по надежден начин (например електронно изображение, фотокопие или факс), се счита за оригинал и ii) всяко гаранционно и профилактично Обслужване на устройството, придобито съгласно това Приложение, са предмет на Приложението.

Прието:

<Име на юридическо лице на клиента>

От _____

Подпис на упълномощено лице на клиент

Име (печатно):

Позиция (печатно):

Приема да:

<Име на юридическо лице на IBM>

От _____

Подпис на упълномощено лице

Име (печатно):

Позиция (печатно):

Дата:

Дата:

Номер на договор / Номер на обект:

Вашият IBM клиентски номер:

Вашият адрес: _____

