

## Lampiran untuk Layanan Peralatan

### Bagian 1 – Syarat-syarat Umum

Syarat-syarat Lampiran untuk Layanan Peralatan (“Lampiran”) ini merupakan tambahan untuk syarat-syarat Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM atau Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM Konsumen, sebagaimana berlaku, dan mengatur layanan-layanan garansi dan pemeliharaan untuk Peralatan-peralatan IBM yang didapatkan dari IBM atau pengecer yang sah. Konsumen menerima syarat-syarat Lampiran ini tanpa adanya modifikasi dengan membubuhkan tanda tangan di bawah ini. Istilah-istilah yang ditulis dalam huruf besar yang tidak didefinisikan dalam Lampiran ini didefinisikan dalam Perjanjian.

#### 1. Definisi

**Unit yang Dapat Diganti Konsumen atau “CRU”** – Suku cadang Komponen Mesin yang ditentukan sebagai Unit yang Dapat Diganti Konsumen (sebagai contoh keyboard, memori atau hard disk drive).

**Berbagai Spesifikasi Peralatan (“MES”)** – perubahan terhadap Komponen Mesin yang dipasang sebagaimana ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, khususnya (tetapi tidak terbatas pada) meningkatkan beberapa atau semua sumber yang dipasang sebagai bagian dari konfigurasi Komponen Mesin tersebut. Sebagai contoh, MES dapat menambah kapasitas pemrosesan atau memori atau keduanya ke server, kapasitas penyimpanan ke alat penyimpanan disket, adaptor-adaptor masukan/keluaran ke setiap Komponen Mesin, dan seterusnya. MES dapat menambah atau menghapus fitur(-fitur) Komponen Mesin, dan/atau mengkonversikan fitur(-fitur) Komponen Mesin, model atau jenis Komponen Mesin, hanya sepanjang ditetapkan dalam surat pemberitahuan oleh IBM untuk Komponen Mesin tertentu.

**Layanan** – pelaksanaan tugas, bantuan, dukungan, akses ke sumber daya (seperti basis data informasi) yang disediakan oleh IBM untuk Konsumen sebagaimana ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Layanan yang diperoleh berdasarkan Lampiran ini adalah Produk yang Memenuhi Syarat.

**Lokasi yang Ditetapkan** – sebuah lokasi dalam Perusahaan Konsumen di mana Layanan-layanan diberikan sebagaimana ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Semua Layanan yang diterima dalam Lokasi-lokasi yang Ditetapkan tunduk kepada syarat-syarat Lampiran ini.

**Hari Kerja Standar** – hari-hari operasional yang berlaku umum dalam satu minggu di masing-masing negara/tempat, tidak termasuk hari raya dan hari libur nasional setempat.

**Jam Kerja Standar** – jam-jam kerja normal pada Hari Kerja Standar.

**Periode Layanan** - periode yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi yang selama periode tersebut IBM akan memberikan Layanan berdasarkan Lampiran ini dalam negara tertentu.

#### 2. Susunan Lampiran

Lampiran ini termasuk **Bagian 1 - Syarat-syarat Umum** dan **Bagian 2 - Syarat-syarat Khusus Tiap Negara** (apabila ada). Syarat-syarat Bagian 2 dapat menggantikan atau memodifikasi syarat-syarat Bagian 1.

#### 3. Cakupan Layanan

Layanan untuk Peralatan-peralatan IBM, selama dan setelah masa garansi, adalah tawaran tunggal yang terdiri atas Layanan-layanan khusus untuk Komponen-komponen Program, Komponen-komponen Mesin, dan apabila tersedia, Komponen Kode Mesin dari Peralatan IBM.

Dokumen Transaksi, apabila diwajibkan, akan dibuat untuk masing-masing Lokasi yang Ditetapkan yang mendapatkan Layanan-layanan berdasarkan Lampiran ini.

Apabila terdapat ketidaksesuaian di antara syarat-syarat Dokumen Transaksi, Lampiran ini, dan Perjanjian, syarat-syarat Dokumen Transaksi berlaku atas Lampiran ini dan syarat-syarat Lampiran ini berlaku atas Perjanjian.

IBM akan menetapkan Peralatan, Layanan-layanan yang berlaku untuk Peralatan tersebut, Periode Layanan, syarat dan ketentuan tambahan, apabila berlaku, dan Lokasi yang Ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Bacalah Buku Panduan Dukungan Peralatan Keuntungan Paspur IBM (“Buku Panduan Dukungan Peralatan”) untuk perincian-perincian lebih lanjut tentang Layanan Peralatan di: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

#### 4. **Tanggung Jawab IBM**

Pada saat Konsumen mengadakan kontrak untuk Layanan yang berlaku di Lokasi yang Ditetapkan, IBM setuju untuk memberikan Layanan tersebut sesuai dengan syarat-syarat dan tanggung jawab yang ditetapkan dalam uraian tentang Layanan yang tercantum dalam Lampiran ini atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

#### 5. **Tanggung Jawab Konsumen**

Konsumen setuju untuk:

- a. bahwa pada saat Layanan yang berlaku meliputi pemberian setiap kode akses, akses ke alat-alat diagnosis elektronik, basis data informasi, atau fasilitas pemberian Layanan lainnya adri IBM kepada Konsumen, Konsumen akan membatasi penggunaan hal-hal tersebut hanya untuk para Konsumen yang berhak menggunakan hal-hal tersebut di bawah kendali Konsumen dan hanya untuk mendukung Peralatan-peralatan dan Layanan-layanan yang ditentukan dalam Dokumen-dokumen Transaksi;
- b. untuk memberikan akses ke Peralatan Konsumen melalui modem atau Internet untuk diagnosis dan perbaikan permasalahan dari jarak jauh. Konsumen bertanggung jawab untuk menyediakan modem dan jalur-jalur telepon yang diperlukan di fasilitas Konsumen dan untuk memberikan kepada pengguna IBM sementara akses ke Peralatan Konsumen. Konsumen harus memastikan bahwa kegiatan-kegiatan dari jarak jauh ini dilaksanakan di bawah kendali Konsumen. Konsumen bertanggung jawab atas i) setiap data dan konten dari setiap basis data yang disediakan oleh Konsumen untuk IBM yang terkait dengan Layanan berdasarkan Lampiran ini, ii) pemilihan dan pelaksanaan prosedur-prosedur dan kendali-kendali tentang akses, keamanan, enkripsi, penggunaan, dan transmisi data, serta iii) cadangan dan pemulihan basis data dan setiap data yang disimpan. Kegagalan untuk memberikan akses dari jarak jauh ke Peralatan Konsumen dapat menunda waktu penyelesaian permasalahan;
- c. membayar setiap biaya komunikasi yang terkait dengan akses ke Layanan-layanan ini termasuk, tetapi tidak terbatas pada biaya-biaya telepon dan koneksi Internet, kecuali apabila IBM menetapkan sebaliknya secara tertulis;
- d. bahwa sebelum menyediakan fasilitas, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan atau sumber daya serupa lainnya milik Konsumen kepada IBM, mendapatkan setiap lisensi atau persetujuan yang diperlukan oleh IBM atau para subkontraktornya dengan segera untuk menggunakan, mengakses, dan memodifikasi sumber daya tersebut sepanjang diperlukan oleh IBM untuk melaksanakan Layanan-layanan. IBM akan dibebaskan dari kewajiban-kewajibannya untuk melaksanakan layanan-layanan sepanjang kegagalan Konsumen dalam mendapatkan lisensi-lisensi atau persetujuan-persetujuan tersebut dengan segera mempengaruhi kemampuan IBM secara merugikan untuk melaksanakan kewajiban-kewajibannya. Apabila pihak ketiga mengajukan tuntutan terhadap IBM karena Konsumen tidak dapat mendapatkan lisensi-lisensi atau persetujuan-persetujuan ini dengan segera, Konsumen setuju untuk memberikan penggantian kepada IBM atas setiap biaya dan ganti rugi yang dapat ditanggung oleh IBM yang terkait dengan tuntutan tersebut;
- e. bahwa jenis-jenis Komponen Mesin tertentu dapat memerlukan pemasangan dan penggunaan alat-alat dan peralatan-peralatan konektivitas jarak jauh untuk pelaporan permasalahan secara langsung serta penentuan dan penyelesaian permasalahan dari jarak jauh;
- f. untuk mengikuti instruksi-instruksi Layanan yang diberikan oleh IBM atau yang dapat ditetapkan dalam Buku Panduan Dukungan Peralatan di: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>. (Instruksi-instruksi ini dapat termasuk petunjuk-petunjuk untuk memasang Komponen Kode Mesin dan update Program lainnya, baik yang diunduh dari situs Web Internet IBM atau disalin dari media elektronik lainnya untuk mempertahankan keterkinian Peralatan); dan
- g. menggunakan informasi yang didapatkan berdasarkan Layanan-layanan ini, termasuk fasilitas-fasilitas diagnosis elektronik dan pemberian layanan, hanya untuk mendukung persyaratan pemrosesan informasi dalam Perusahaan Konsumen.

Selain itu, Konsumen menyatakan bahwa IBM diizinkan untuk menggunakan sumber daya global (para penduduk sementara yang digunakan di suatu tempat tertentu dan personel dalam lokasi-lokasi yang terdapat di seluruh dunia) untuk pemberian Layanan.

## **6. Personel**

Masing-masing pihak akan menugaskan personel yang memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas-tugas yang diperlukan dari pihak tersebut berdasarkan Lampiran ini dan bertanggung jawab atas pengawasan, pengarahan, pengendalian, dan kompensasi atas para personelnnya. Dengan tunduk kepada ketentuan-ketentuan di atas, masing-masing pihak dapat menentukan penugasan para personel dan kontraktornya.

IBM dapat melibatkan para subkontraktor untuk memberikan atau membantu dalam memberikan Layanan-layanan, dalam hal mana IBM tetap bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban-kewajibannya berdasarkan Lampiran ini dan melaksanakan Layanan-layanan.

## **7. Layanan untuk Peralatan IBM (selama dan setelah masa garansi)**

### **7.1 Waktu Perlindungan**

Waktu Perlindungan untuk masing-masing Peralatan, periode di mana IBM akan memberikan Layanan-layanan untuk Peralatan tersebut, ditetapkan dalam Buku Panduan Dukungan Peralatan di:

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

Kecuali apabila ditetapkan dengan cara lain, IBM memberikan Layanan-layanan di masing-masing negara/tempat pada Hari-hari Kerja Standar selama Jam-jam Kerja Standar. Opsi-opsi untuk waktu perlindungan tambahan tersedia untuk beberapa Layanan.

### **7.2 Layanan untuk Komponen-komponen Mesin IBM (selama dan setelah masa garansi)**

IBM memberikan jenis-jenis Layanan tertentu untuk menyimpan Komponen-komponen Mesin atau memperbaiki Komponen-komponen Mesin tersebut agar sesuai dengan Spesifikasi-spesifikasinya. IBM akan menginformasikan kepada Konsumen tentang jenis-jenis Layanan yang tersedia untuk Komponen Mesin. Atas kebijakannya, IBM akan i) memperbaiki atau menukar Komponen Mesin yang rusak dan ii) memberikan Layanan di lokasi Konsumen atau pusat layanan. IBM mengelola dan memasang Perubahan-perubahan Teknis yang dipilih yang berlaku untuk Komponen-komponen Mesin IBM dan dapat juga melaksanakan pemeliharaan yang preventif.

Setiap Upgrade layanan-layanan IBM harus dipasang di Komponen Mesin yang merupakan i) Komponen Mesin yang ditentukan dan diberi nomor seri, apabila berlaku, dan ii) pada tingkat Perubahan Teknis yang sesuai dengan Upgrade.

Pada saat jenis Layanan mewajibkan agar Konsumen menyerahkan Komponen Mesin yang rusak kepada IBM, Konsumen setuju untuk mengirimkan Komponen Mesin yang rusak tersebut yang dikemas secara sesuai (yang dibayarkan di muka kecuali apabila IBM menetapkan dengan cara lain) ke lokasi yang ditentukan oleh IBM. Setelah IBM memperbaiki atau menukar Komponen Mesin, IBM akan menyerahkan Komponen Mesin tersebut kepada Konsumen atas tanggungan IBM kecuali apabila IBM menetapkan sebaliknya. IBM bertanggung jawab atas kerugian, atau kerusakan terhadap, Komponen Mesin tersebut jika Komponen Mesin tersebut i) merupakan milik IBM atau ii) dalam perjalanan dalam hal-hal tersebut di mana IBM bertanggung jawab atas biaya-biaya transportasi.

Konsumen setuju untuk:

- a. mendapatkan pengesahan dari pemilik untuk meminta IBM memberikan layanan atas Komponen Mesin yang tidak dimiliki oleh Konsumen;
- b. apabila perlu, sebelum IBM memberikan Layanan, untuk --
  - (1) mengikuti prosedur-prosedur penentuan permasalahan dan permintaan layanan yang disediakan oleh IBM;
  - (2) menyimpan semua program data, dan data yang disimpan dalam Komponen Mesin; dan
  - (3) menginformasikan kepada IBM tentang perubahan-perubahan lokasi Komponen Mesin; dan
- c. pada saat Konsumen mengembalikan Komponen Mesin kepada IBM karena alasan apa pun --
  - (1) menghapus semua data secara aman dari setiap komponen Mesin, termasuk tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut ini: i) Data Pribadi dan ii) informasi rahasia atau

informasi kepemilikan dan data-data lainnya. Apabila proses pemindahan atau penghapusan Data Pribadi tidak mungkin dilakukan, Konsumen setuju untuk mengubah informasi tersebut (sebagai contoh, dengan membuat informasi tersebut tidak dikenal) sehingga informasi tersebut tidak lagi memenuhi syarat sebagai Data Pribadi berdasarkan undang-undang yang berlaku;

(2) meniadakan semua dana dari Komponen-komponen Mesin yang dikembalikan kepada IBM. IBM tidak bertanggung jawab atas setiap dana, program yang tidak diberikan oleh IBM dengan Komponen Mesin, atau data-data yang terdapat dalam Komponen Mesin yang dikembalikan oleh Konsumen kepada IBM; dan

(3) IBM dapat mengirimkan semua atau sebagian Peralatan ke lokasi IBM lainnya atau lokasi pihak ketiga di seluruh dunia untuk melaksanakan tanggung jawabnya berdasarkan Perjanjian ini, dan Konsumen memberikan wewenang kepada IBM untuk melakukan hal tersebut.

### 7.2.1 Pengganti

Pada saat Layanan melibatkan penukaran suku cadang atau Komponen Mesin, barang-barang yang diganti oleh IBM menjadi milik IBM dan penggantinya menjadi milik Konsumen. Konsumen menyatakan bahwa semua barang yang dilepas adalah asli dan tidak diubah. Pengganti mungkin bukan merupakan barang baru, tetapi akan bekerja dengan baik dan setidaknya, memiliki fungsi yang sama dengan barang yang diganti. Pengganti menerima status Layanan garansi atau pemeliharaan dari barang yang diganti. Sebelum IBM menukar suku cadang atau Komponen Mesin, Konsumen setuju untuk menghapus semua fitur, suku cadang, opsi, perubahan, dan tambahan yang bukan berdasarkan layanan IBM. Konsumen juga setuju untuk i) memastikan bahwa suku cadang atau Komponen Mesin bebas dari setiap kewajiban atau pembatasan hukum yang mencegah penukaran suku cadang atau Komponen Mesin tersebut dan ii) mentransfer kepemilikan dan hak milik atas suku cadang yang dilepas kepada IBM.

Layanan untuk beberapa Komponen Mesin IBM melibatkan IBM yang memberikan pengganti penukaran untuk dipasang oleh Konsumen. Pengganti penukaran tersebut dapat berupa i) CRU atau ii) seluruh Komponen Mesin. Konsumen dapat meminta IBM untuk memasang CRU atau Komponen Mesin pengganti. Akan tetapi, Konsumen dapat dikenai biaya untuk pemasangan. IBM memberikan informasi dan instruksi-instruksi pengganti untuk Komponen Mesin Konsumen dan sewaktu-waktu sesuai dengan permintaan Konsumen. IBM menetapkan dalam materi-materi yang dikirimkan dengan pengganti apakah CRU atau Komponen Mesin yang rusak harus dikembalikan kepada IBM. Apabila wajib dikembalikan, kembalikan instruksi-instruksi dan peti kemas dikirimkan bersama pengganti, dan Konsumen dapat dikenai biaya untuk pengganti apabila IBM tidak menerima CRU atau Komponen Mesin yang rusak dalam jangka waktu 15 hari sejak Konsumen menerima pengganti.

### 7.2.2 Hal-hal yang Tidak Dicakup

Layanan-layanan perbaikan dan penukaran tidak termasuk:

- a. aksesoris, barang pasokan, bahan habis pakai (seperti baterai dan kartrid pencetak), dan suku cadang struktural (seperti kerangka dan penutup);
- b. Komponen-komponen Mesin yang rusak karena penggunaan yang salah, kecelakaan, modifikasi, lingkungan fisik atau operasional yang tidak sesuai atau pemeliharaan yang tidak tepat yang disebabkan oleh Konsumen atau pihak ketiga;
- c. Komponen-komponen Mesin dengan label-label identifikasi Komponen Mesin atau suku cadang yang telah dihapus atau diubah;
- d. kegagalan-kegagalan yang disebabkan oleh produk yang bukan merupakan tanggung jawab IBM;
- e. layanan perubahan-perubahan Komponen Mesin; atau
- f. layanan dari sebuah Komponen Mesin yang kapasitas atau kemampuannya sedang digunakan oleh Konsumen, selain Komponen Mesin yang disahkan oleh IBM secara tertulis.

### 7.2.3 Upgrade Layanan Garansi

Untuk Komponen-komponen Mesin tertentu, Konsumen dapat memilih upgrade Layanan dari tingkat Layanan garansi standar untuk Komponen Mesin, yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi ("Upgrade Layanan Garansi"), selama masa garansi. IBM memberikan Layanan untuk Peralatan-peralatan sebagaimana diuraikan dalam Lampiran ini tetapi mengenakan biaya untuk Upgrade Layanan Garansi. Konsumen tidak dapat mengakhiri Upgrade Layanan Garansi atau mentransfernya ke Peralatan lainnya selama masa garansi.

Pada saat masa garansi berakhir, Komponen Mesin akan beralih ke Layanan pemeliharaan pada tingkat Layanan yang sama, apabila tersedia, yang telah dipilih oleh Konsumen untuk Upgrade Layanan Garansi.

Bacalah Buku Panduan Dukungan Peralatan IBM untuk perincian-perincian lebih lanjut tentang opsi-opsi Upgrade Layanan Garansi Peralatan di: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

### **7.3 Layanan untuk Komponen Program (selama dan setelah masa garansi)**

IBM memberikan Layanan untuk Komponen Program dari Peralatan-peralatan IBM selama masa garansi sebagaimana dinyatakan dalam perjanjian lisensi Komponen Program. IBM memberikan dukungan tambahan, baik selama maupun setelah masa garansi, untuk Komponen-komponen Program sebagai bagian dari dan sebagaimana diuraikan dalam Pasal Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak serta Pasal Pilihan Dukungan dalam Perjanjian.

Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak untuk Komponen Program dari Peralatan selama masa garansi dimulai pada Tanggal Pemasangan.

### **7.4 Opsi Layanan (selama dan setelah masa garansi)**

Untuk Peralatan-peralatan IBM tertentu, Konsumen dapat memilih opsi-opsi Layanan tambahan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi (“Opsi Layanan”). IBM memberikan Opsi-opsi Layanan tambahan ini sesuai dengan uraian-uraian tentang Layanan yang terdapat dalam Dokumen Transaksi. IBM memberikan Layanan untuk Peralatan-peralatan sebagaimana diuraikan dalam Lampiran ini, tetapi IBM mengenakan biaya untuk Opsi-opsi Layanan.

Konsumen tidak dapat mengakhiri Opsi Layanan atau mentransfer Opsi Layanan ke Peralatan lainnya selama Periode Layanan.

Bacalah Buku Panduan Dukungan Peralatan IBM untuk perincian-perincian lebih lanjut tentang Opsi-opsi Layanan Peralatan di: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

## **8. Layanan Pemeliharaan untuk Komponen Mesin IBM (setelah masa garansi)**

Pada saat masa garansi berakhir, Layanan garansi untuk Komponen Mesin IBM akan beralih ke Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan sesuai dengan syarat-syarat Pasal 3.5.4 pada Perjanjian: Pembaruan Otomatis Tahunan untuk Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak serta Dukungan Terpilih, termasuk Syarat-syarat Khusus Tiap Negara yang berlaku, kecuali untuk tujuan-tujuan Lampiran ini, kata-kata “dan Layanan pemeliharaan” ditambahkan setelah kata-kata “langganan dan dukungan perangkat lunak”.

Sebagai bagian dari Layanan Pemeliharaan serta Langganan & Dukungan Peralatan, IBM memberikan Layanan untuk Komponen-komponen Mesin IBM, sebagaimana diuraikan dalam Lampiran ini, untuk Peralatan(-peralatan) tersebut yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Layanan untuk Komponen-komponen Mesin IBM ini juga terdiri atas:

- a. membantu Konsumen dari jarak jauh dalam menentukan apakah permasalahan-permasalahan sistem terletak pada Komponen Mesin atau Komponen Program IBM terkait (penentuan permasalahan);
- b. Layanan diagnosis dan pemeliharaan perbaikan di tempat dan dari jarak jauh sesuai dengan jenis Layanan untuk Komponen-komponen Mesin IBM dari Peralatan(-peralatan) yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk menyimpan Komponen-komponen Mesin IBM atau memperbaiki Komponen-komponen Mesin IBM tersebut agar sesuai dengan Spesifikasi-spesifikasinya, apabila perlu;
- c. apabila tersedia untuk Komponen-komponen Mesin IBM dari Peralatan(-peralatan) yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, pemasangan Program-program pemantauan untuk berupaya:
  - (1) mendeteksi dan menganalisis kesalahan-kesalahan permanen;
  - (2) menghubungkan kesalahan-kesalahan sementara; dan
  - (3) mengidentifikasi dan melaporkan permasalahan-permasalahan media.

IBM memiliki kepemilikan atas semua Program pemantauan tersebut. Konsumen dilisensikan untuk menjalankan Program-program pemantauan tersebut semata-mata sebagaimana diwajibkan oleh IBM untuk memungkinkan IBM untuk memberikan Layanan-layanan dalam Lampiran ini;

- d. Layanan-layanan para spesialis pendukung dari lokasi produksi, rekayasa, dan pengembangan IBM sebagaimana dianggap perlu oleh IBM;

- e. perencanaan, penjadwalan, dan pemasangan Perubahan-perubahan Teknis standar yang tersedia atau perintah-perintah perubahan lapangan yang diperlukan untuk memperbaiki kemampuan layanan, kinerja atau keamanan Mesin-mesin IBM yang Memenuhi Syarat;
- f. membantu Konsumen dalam menetapkan dan menjalankan fasilitas-fasilitas dukungan elektronik; dan
- g. aktivasi, hanya untuk digunakan oleh personel IBM, fasilitas-fasilitas elektronik untuk mendiagnosis, menerapkan perbaikan-perbaikan, dan memperbarui Komponen-komponen Mesin IBM dari Peralatan(-peralatan) yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dari jarak jauh.

## **9. Jaminan untuk Layanan**

Selain jaminan-jaminan yang ditentukan dalam Perjanjian, IBM menjamin bahwa pihaknya melaksanakan masing-masing Layanan IBM dengan menggunakan kehati-hatian dan keterampilan yang wajar dan sesuai dengan uraiannya terkini.

## **10. Periode dan Pembaruan Layanan Pemeliharaan serta Langganan & Dukungan Peralatan**

Periode Layanan awal untuk Komponen-komponen Mesin IBM adalah masa garansi yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk Komponen Mesin IBM dari Peralatan. Layanan-layanan Garansi tidak dapat diperbarui. Pada saat Konsumen mendapatkan Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan untuk Peralatan, Periode Layanan awal untuk Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan akan diperlakukan seolah-olah merupakan pembaruan Periode Layanan sebelumnya untuk i) Komponen Mesin IBM dari Peralatan dan ii) Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak untuk Komponen Program dari Peralatan.

Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan diberikan pada tingkat Layanan yang sama, apabila tersedia, yang berhak didapatkan oleh Konsumen selama masa garansi atau tingkat Layanan yang sama yang telah dipilih oleh Konsumen untuk Upgrade Layanan Garansi. Periode Layanan awal untuk Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan dimulai pada hari setelah masa garansi untuk Komponen Mesin IBM berakhir. Periode Layanan awal untuk Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan berakhir i) pada tanggal terakhir bulan yang bersangkutan dalam tahun berikutnya, kecuali apabila masa garansi berakhir pada tanggal terakhir bulan tersebut, dalam hal mana Periode Layanan berakhir pada tanggal terakhir bulan tersebut, 12 bulan sejak tanggal akhir masa garansi untuk Komponen Mesin atau ii) tanggal Ulang Tahun Konsumen, apabila berlaku, untuk Periode Layanan dalam jangka waktu kurang dari 12 bulan penuh untuk biaya prorata, dengan demikian menyamakan Periode Layanan untuk Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan dengan Ulang Tahun.

Setelah Konsumen memesan Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan untuk Peralatan, Konsumen dapat kemudian memperbarui Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan Konsumen yang habis waktunya sesuai dengan syarat-syarat Pasal 3.5.4 pada Perjanjian: Pembaruan Otomatis Tahunan untuk Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak serta Pilihan Dukungan, termasuk Syarat-syarat Khusus Tiap Negara yang berlaku, kecuali bahwa untuk tujuan-tujuan Layanan yang diberikan berdasarkan Lampiran ini, kata-kata “dan Layanan pemeliharaan” ditambahkan setelah kata-kata “langganan dan dukungan perangkat lunak”.

## **11. Pemulihan Layanan**

Untuk memulihkan setiap Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan yang telah habis waktunya, Konsumen harus memperoleh Pemulihan Pemeliharaan Peralatan IBM yang termasuk Pemulihan Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak IBM. IBM dapat memeriksa Peralatan atas tanggungan Konsumen sebelum memulihkan Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan. Apabila Peralatan berada dalam kondisi yang tidak dapat diterima untuk mendapatkan Layanan pemeliharaan, Konsumen dapat meminta IBM untuk memperbaikinya dengan mengenakan biaya atau Konsumen dapat menarik permintaannya untuk Pemulihan Pemeliharaan Peralatan. IBM, atas kebijakannya sendiri, akan menentukan apabila perbaikan mungkin dilakukan. Perbaikan akan diberikan sebagai Layanan yang dapat ditagih.

## **12. Pengakhiran dan Penarikan Layanan**

Apabila IBM menarik Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan untuk Peralatan tertentu, Konsumen memahami bahwa:

- a. IBM tidak akan menyediakan pembaruan Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan untuk Peralatan tersebut; dan
- b. Apabila Konsumen telah memperbarui Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan untuk Peralatan tersebut sebelum adanya pemberitahuan tentang penarikan, IBM dapat tetap memberikan Layanan Pemeliharaan serta Langganan dan Dukungan Peralatan kepada Konsumen untuk Peralatan tersebut sampai akhir Periode Layanan yang sedang berjalan pada saat itu atau Konsumen dapat memperoleh pengembalian uang secara prorata.

Setiap syarat yang berdasarkan sifatnya melampaui jangka waktu pengakhiran atau penarikan akan tetap berlaku sampai syarat tersebut dipenuhi dan berlaku untuk para penerus dan penerima pengalihan hak masing-masing.

## Bagian 2 - Syarat-syarat Khusus Tiap Negara

Untuk transaksi-transaksi yang dilakukan di negara-negara yang ditetapkan di bawah ini, syarat-syarat berikut ini menggantikan atau memodifikasi syarat-syarat yang dijadikan acuan dalam Bagian 1. Semua syarat dalam Bagian 1 yang tidak diubah oleh perubahan-perubahan ini tetap tidak berubah dan tetap berlaku. Bagian 2 ini disusun sebagai berikut:

- Perubahan terhadap syarat-syarat Lampiran lainnya untuk negara-negara di Eropa, Timur Tengah, dan Afrika.

### PERUBAHAN UNTUK NEGARA-NEGARA DI EROPA, TIMUR TENGAH, DAN AFRIKA

#### AUSTRIA

##### 7.2 Layanan untuk Komponen-komponen Mesin IBM (selama dan setelah masa garansi)

*Kalimat berikut ini ditambahkan sebagai kalimat kedua dalam ayat keempat:*

Selama masa garansi, IBM akan memberikan penggantian kepada Anda untuk biaya-biaya transportasi untuk penyerahan Komponen Mesin yang rusak kepada IBM dan akan mengembalikan Komponen Mesin yang rusak tersebut kepada Anda atas tanggungan IBM.

#### JERMAN

##### 7.2 Layanan untuk Komponen-komponen Mesin IBM (selama dan setelah masa garansi)

*Kalimat berikut ini ditambahkan sebagai kalimat kedua dalam ayat keempat:*

Selama masa garansi, IBM akan memberikan penggantian kepada Anda untuk biaya-biaya transportasi untuk penyerahan Komponen Mesin yang rusak kepada IBM.

---

Lampiran untuk Layanan Peralatan ini, Perjanjian, dan setiap Dokumen Transaksinya merupakan perjanjian yang lengkap di antara para pihak tentang transaksi-transaksi yang melaluinya Konsumen mendapatkan Layanan-layanan garansi dan pemeliharaan untuk Peralatan-peralatan IBM dan menggantikan semua komunikasi, representasi/pernyataan, perjanjian, jaminan, janji, kesepakatan, dan komitmen secara lisan atau tertulis sebelumnya antara Konsumen dan IBM tentang Layanan-layanan Peralatan. Dalam mengadakan Lampiran ini, termasuk setiap Dokumen Transaksi yang berlaku, tidak ada satu pihak pun yang mendasarkan pada pernyataan apa pun yang tidak ditetapkan dalam Lampiran ini, Perjanjian atau Dokumen Transaksi. Syarat-syarat tambahan atau yang berbeda dalam setiap komunikasi tertulis dari Konsumen (seperti pesanan pembelian) tidak berlaku.

Masing-masing pihak menerima syarat-syarat Lampiran ini dengan menandatangani Lampiran ini (atau dokumen lainnya yang memasukkan Lampiran ini sebagai acuan) secara langsung atau, apabila diakui oleh hukum, dengan cara elektronik. Setelah ditandatangani, i) setiap reproduksi Lampiran ini yang dibuat dengan cara-cara yang dapat diandalkan (sebagai contoh, gambar elektronik, fotokopi atau faksimili) dianggap sebagai aslinya dan ii) semua Layanan garansi dan pemeliharaan Peralatan yang telah didapatkan berdasarkan Lampiran ini tunduk kepadanya.

---

Disetujui:

<Nama Badan Usaha Konsumen>

Oleh \_\_\_\_\_

Tanda Tangan Konsumen yang Sah

Nama (ketik atau cetak):

Jabatan (ketik atau cetak):

Tanggal:

Nomor Perjanjian/Nomor Lokasi:

Nomor Konsumen IBM Anda:

Alamat Anda: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Disetujui:

<Nama Badan Usaha IBM>

Oleh \_\_\_\_\_

—  
Tanda tangan yang sah

Nama (ketik atau cetak):

Jabatan (ketik atau cetak):

Tanggal: