

# Kansainvälinen Passport Advantage -sopimus

## Laitteita koskevien palvelujen lisäehtoliite

### Osa 1 - Yleiset ehdot

Tämän Laitteita koskevien palvelujen lisäehtoliitteen (Liite) ehdot täydentävät IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen ehtoja sen mukaan, kumpaa sopimusta sovelletaan, ja ne koskevat IBM:ltä tai valtuutetulta jälleenmyyjältä hankittujen IBM-laitteiden takuu- ja huoltopalveluja. Allekirjoittamalla Asiakas hyväksyy tämän Liitteen ehdot sellaisinaan. Isolla alkukirjaimella alkavat ilmaukset, joita ei ole määritelty tässä Liitteessä, määritellään Sopimuksessa.

#### 1. Määritelmät

**(CRU, Customer Replaceable Unit)** – Konekomponentin osa, joka on määritetty Asiakkaan vaihdettavissa olevaksi osaksi (esimerkiksi näppäinistö, muisti tai kiintolevyasema).

**Sekalaiset laitemääritykset (MES-määritykset)** – Sopimusasiakirjassa määritetty asennetun Konekomponentin muutos, jonka tarkoitus tavallisesti (tähän rajoittumatta) on parantaa joitakin tai kaikkia Konekomponenttikokoonpanon osana asennettuja resursseja. MES-määrityksen avulla voidaan esimerkiksi lisätä palvelimen suoritinkapasiteettia tai muistia tai molempia, levytallennuslaitteen tallennuskapasiteettia ja minkä tahansa Konekomponentin siirräntäsovittimia. MES-määritys voi lisätä tai poistaa Konekomponentin ominaisuuksia tai muuttaa Konekomponentin ominaisuuksia, mallia tai Konekomponentin tyyppiä, mutta vain siinä määrin, kuin IBM on määrittänyt kyseistä Konekomponenttia koskevassa tiedotteessa.

**Palvelu** – Tehtävän toteutus, neuvonta, tuki tai sellaisen resurssin (esimerkiksi ohjetietokannan) käyttö, jonka IBM on tarjonnut Asiakkaan käyttöön siten, kuin Sopimusasiakirjassa on määritetty. Tämän Liitteen ehtojen mukaisesti hankittu Palvelu on Sopimuksen piiriin kuuluva tuote.

**Määritetty toimipaikka** – Asiakkaan Konserniin kuuluva toimipaikka, jossa Palveluja toimitetaan Sopimusasiakirjan mukaisesti. Kaikkia Määritetyissä toimipaikoissa saatuja Palveluja koskevat tämän Liitteen ehdot.

**Normaali työpäivä** – Viikon yleisesti hyväksytyt työpäivät mahtain tai alueittain, pois lukien yleiset vapaapäivät ja kansalliset juhlapäivät.

**Normaali toimisto-aika** – Normaalin työpäivän normaali toimisto-aika.

**Palvelukausi** – Sopimusasiakirjassa määritetty ajanjakso, jonka aikana IBM toimittaa Palvelua tietyssä maassa tämän Liitteen ehtojen mukaisesti.

#### 2. Liitteen rakenne

Tämä Liite sisältää seuraavat osat: **Osa 1 – Yleiset ehdot** ja **Osa 2 – Maakohtaiset ehdot** (jos tarpeen). Osan 2 ehdot voivat korvata tai muuttaa osan 1 ehtoja.

#### 3. Palvelujen laajuus

Takuuaikana ja sen jälkeen annettava IBM-laitteita koskeva palvelu on yksi tuote, joka koostuu tietyistä Ohjelma- ja Konekomponentteja koskevista Palveluista sekä käytettävyyden mukaan IBM-laitteen Konekoodikomponentista.

Sopimusasiakirja laaditaan tarvittaessa kullekin Määritetyille toimipaikalle, joka hankkii Palveluja tämän Liitteen ehtojen mukaisesti.

Jos Sopimusasiakirjan, tämän liitteen ja Sopimuksen ehdot ovat keskenään ristiriitaiset, Sopimusasiakirjan ehdot ovat etusijalla tämän Liitteen ehtoihin nähden ja tämän Liitteen ehdot ovat etusijalla Sopimuksen ehtoihin nähden.

IBM määrittää Sopimusasiakirjassa Laitteen, sitä koskevat Palvelut, Palvelukauden, mahdolliset lisäehdot ja Määritetyn toimipaikan.

Lisätietoja Laitteita koskevista palveluista on IBM Passport Advantage Appliance Support Handbook -oppaassa (Laitetuen opas) Internet-osoitteessa <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

#### 4. IBM:n velvollisuudet

Kun Asiakas tekee sopimuksen sovellettavasta Palvelusta Määritettyä toimipaikkaa varten, IBM sitoutuu toimittamaan kyseisen Palvelun niiden ehtojen ja velvoitteiden mukaisesti, jotka on yksilöity tässä Liitteessä tai sovellettavassa Sopimusasiakirjassa määritetyssä Palvelun kuvauksessa.

#### 5. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas sitoutuu seuraaviin toimenpiteisiin:

- a. Jos IBM toimittaa sovellettavan Palvelun osana Asiakkaalle mitä tahansa käyttötunnuksia tai mahdollisuuden käyttää sähköisiä vianmäärittästyökaluja, ohjetietokantoja tai muita Palvelun toimituksen apuvälineitä, Asiakas rajoittaa näiden käytön vain niihin henkilöihin, joilla on käyttövaltuus Asiakkaan valvonnan alaisina, sekä vain Sopimusasiakirjoissa yksilöityjen Laitteiden tai Palvelujen tukitarkoituksiin.
- b. Asiakas järjestää pääsyn Asiakkaan Laitteeseen modeemi- tai Internet-yhteyden välityksellä ongelman etävianmäärittäystä ja -korjausta varten. Asiakas vastaa tarvittavan modeemin tai tarvittavien puhelinlinjojen toimittamisesta Asiakkaan tiloihin sekä siitä, että IBM saa tilapäisen käyttöoikeuden Asiakkaan Laitteeseen. Asiakas varmistaa, että kyseiset etätoiminnot toteutetaan Asiakkaan valvonnassa. Asiakas vastaa i) kaikista tiedoista ja kaikkien tietokantojen sisällöistä, jotka Asiakas antaa IBM:n käyttöön tämän Liitteen piiriin kuuluvan Palvelun yhteydessä, ii) tietojen saantiin, suojaukseen, salaukseen, käyttöön ja siirtoon liittyvistä menettelyistä ja toimista sekä iii) tietokannan ja tallennettujen tietojen varmistuskopioinnista ja elvytyksestä. Jos Asiakkaan Laitteen etäkäyttöä ei järjestetä, ongelman ratkaisu saattaa pitkittyä.
- c. Asiakas vastaa kaikista Palvelujen käyttöön liittyvistä tietoliikennemaksuista, mukaan lukien rajoituksitta puhelin- ja Internet-yhteysmaksut, ellei IBM kirjallisesti toisin määritä.
- d. Ennen kuin Asiakas antaa toimitilansa, ohjelmistonsa, laitteistonsa, verkkonsa ja muut vastaavat resurssit IBM:n käyttöön, Asiakas hankkii viipymättä kaikki luvat tai hyväksynät, joita IBM ja sen alihankkijat tarvitsevat kyseisten resurssien käyttöön ja muokkaukseen IBM:n Palvelujen toimittamisen edellyttämässä määrin. IBM vapautuu Palveluiden toteuttamisvelvollisuuksistaan siinä määrin, kuin niiden täyttämistä vaikeuttavat Asiakkaan laiminlyönnit hankkia ajoissa tarpeelliset luvat tai hyväksynät. Jos Asiakkaan laiminlyönti näiden lupien tai hyväksyntöjen hankkimisessa johtaa siihen, että kolmas osapuoli nostaa kanteen IBM:ää vastaan, Asiakas sitoutuu korvaamaan IBM:lle kaikki kyseisestä kanteesta IBM:lle aiheutuvat kohtuulliset kulut ja vahingonkorvaukset.
- e. Asiakas hyväksyy sen, että tietyt Konekomponentin tyypit saattavat edellyttää asennettavaksi etäyhteystyökaluja ja -laitteita, jotka on tarkoitettu suoraan IBM:lle meneviin häiriöilmoituksiin sekä etäyhteyden välityksellä tapahtuvaan vianmäärittäykseen ja korjaukseen.
- f. Asiakas sitoutuu noudattamaan Palveluohjeita, jotka IBM toimittaa tai jotka on määritetty Laitetuen oppaassa Internet-osoitteessa <http://www.ibm.com/software/appliance/support>. (Ohjeisiin voi sisältyä Konekoodikomponentin ja muiden Ohjelmien päivitysten asennus. Päivitykset joko noudetaan IBM:n Internet-sivustosta tai kopioidaan muista sähköisistä tallennusvälineistä, ja niiden tarkoituksena on pitää Laite ajantasaisena.)
- g. Asiakas sitoutuu käyttämään näiden Palvelujen yhteydessä hankittuja tietoja, mukaan lukien sähköiset vianmäärittäyksen ja Palvelujen toimituksen apuvälineet, ainoastaan Asiakkaan Konsernin tietojenkäsittelyn tukemiseen.

Lisäksi Asiakas hyväksyy sen, että IBM:llä on oikeus käyttää Palvelujen toimitukseen kansainvälisiä resursseja (paikallisissa tehtävissä henkilöitä, jotka eivät ole kyseisen maan pysyviä asukkaita, sekä henkilöstöä, joka työskentelee toimipisteissä eri puolilla maailmaa).

#### 6. Henkilöstö

Kumpikin sopijapuoli nimeää tämän Liitteen edellyttämiin tehtäviin asiantuntevan henkilöstön ja vastaa oman henkilöstönsä johtamisesta, ohjauksesta, valvonnasta ja palkkauksesta. Edellä mainitun mukaisesti kummallakin sopijapuolella on oikeus itse päättää henkilöstönsä ja alihankkijoidensa työtehtävien jakamisesta.

IBM voi käyttää Palvelujen toimitukseen tai niiden toimituksessa avustamiseen alihankkijoita, mutta vastuu tämän Liitteen ehtojen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä ja Palvelujen toteutuksesta säilyy tällöin IBM:llä.

## 7. IBM-laitteita koskeva palvelu (takuuajana ja sen jälkeen)

### 7.1 Palveluajat

Kutakin Laitetta koskevat palveluajat, joiden aikana IBM toimittaa Palveluja kyseiselle Laitteelle, on määritetty Laitetuen oppaassa Internet-osoitteessa <http://www.ibm.com/software/appliance/support>

Ellei toisin ole määritetty, IBM toimittaa Palveluja kussakin maassa tai kullakin alueella Normaalin työpäivän Normaalina toimistoaikana. Palveluajkojen pidennysvaihtoehtoja on saatavana joihinkin Palveluihin.

### 7.2 IBM-konekomponentteja koskeva palvelu (takuuajana ja sen jälkeen)

IBM toimittaa tiettyjä Palvelun lajeja, joiden avulla varmistetaan, että Konekomponentit pysyvät tai ne palautetaan Määritystensä mukaisiksi. IBM ilmoittaa Asiakkaalle, mitä Palvelun lajeja kuhunkin Konekomponenttiin on saatavilla. IBM voi harkintansa mukaan i) joko korjata tai vaihtaa viallisen Konekomponentin ja ii) toimittaa kyseisen Palvelun Asiakkaan toimipaikassa tai palvelukeskuksessa. IBM hallinnoi valikoituja Teknisiä muutoksia ja asentaa ne, jotka koskevat IBM-konekomponentteja. IBM voi lisäksi toteuttaa ehkäiseviä huoltotoimia.

IBM-huollon piiriin kuuluvan Päivityksen on oltava asennettuna Konekomponenttiin, joka on i) nimetty ja sarjanumerolla yksilöity Konekomponentti, jos IBM tätä edellyttää, ja jonka ii) Tekninen muutostaso on yhteensopiva Päivityksen kanssa.

Jos Palvelun lajin ehdot edellyttävät, että Asiakas toimittaa viallisen Konekomponentin IBM:lle, Asiakas suostuu toimittamaan sen asianmukaisesti pakattuna (ennalta maksettuna, ellei IBM toisin määritä) IBM:n määrittämään sijaintiin. Kun IBM on korjannut tai vaihtanut Konekomponentin, IBM toimittaa sen Asiakkaalle omaan laskuunsa, ellei IBM toisin määritä. IBM vastaa Konekomponentin katoamisesta tai vaurioista, kun Konekomponentti on i) IBM:n hallussa tai ii) kuljetettavana silloin, kun IBM vastaa kuljetuskustannuksista.

Asiakas sitoutuu

- a. hankkimaan omistajalta luvan, että IBM saa huoltaa sellaista Konekomponenttia, joka ei ole Asiakkaan itsensä omistuksessa
- b. soveltuvin osin siihen, että ennen kuin IBM toteuttaa Palvelun,
  - (1) Asiakas noudattaa IBM:n vianmääritys- ja palvelupyyntömenetelmiä
  - (2) Asiakas suojaa kaikki Konekomponentin sisältämät ohjelmien tiedot ja pääomat
  - (3) Asiakas ilmoittaa IBM:lle Konekomponentin sijainnin muutokset
- c. siihen, että palauttaessaan Konekomponentin IBM:lle mistä tahansa syystä
  - (1) Asiakas poistaa suojatusti Konekomponentista kaikki tiedot, mukaan lukien (luettelo ei ole tyhjentävä) seuraavat tiedot: i) Henkilötiedot ja ii) omat luottamukselliset ja salaiset tietonsa sekä muut tiedot. Jos Henkilötietojen poisto ei ole mahdollista, Asiakas suostuu muuttamaan tietoja (esim. poistamalla viittaukset nimiin) niin, etteivät tiedot enää ole voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti Henkilötietoja.
  - (2) Asiakas poistaa kaikki pääomat IBM:lle palautettavista Konekomponenteista. IBM ei ole vastuussa sellaisista pääomista ja ohjelmista, joita IBM ei ole toimittanut Konekomponentin mukana, eikä Asiakkaan IBM:lle palauttaman Konekomponentin sisältämistä tiedoista.
  - (3) Asiakas suostuu siihen, että täyttääkseen tässä Sopimuksessa eritellyt velvollisuutensa IBM voi toimittaa Laitteen tai sen osia eri puolilla maailmaa sijaitseviin muihin IBM:n toimipaikkoihin tai kolmannen osapuolen toimipaikkoihin.

#### 7.2.1 Korvaavat osat

Kun Palvelun yhteydessä vaihdetaan Konekomponentti tai sen osa, IBM:n korvaamasta osasta tulee IBM:n omaisuutta ja korvaavasta osasta tulee Asiakkaan omaisuutta. Asiakas takaa, että kaikki poistetut osat ovat alkuperäisiä ja muuttumattomia. Korvaava osa ei välttämättä ole uusi, mutta se on käyttökuntoinen ja vähintään toiminnaltaan korvattua osaa vastaava. Korvatun osan takuu- tai huoltopalvelun tila siirtyy korvaavalle osalle. Ennen kuin IBM vaihtaa Konekomponentin tai sen osan, Asiakas suostuu poistamaan siitä kaikki muut kuin IBM:n palvelun piiriin kuuluvat ominaisuudet, osat, asetukset, muutokset ja liitteet. Asiakas suostuu myös i) varmistamaan, että Konekomponenttia eivät

sido mitkään lailliset veloitteet tai rajoitteet, jotka estävät sen vaihtamisen, ja ii) siirtämään poistettujen osien omistajuuden ja hallintaoikeudet IBM:lle.

Joidenkin IBM-konekomponenttien Palveluun kuuluu, että IBM toimittaa korvaavan osan, jonka Asiakas itse asentaa. Tällaisia korvaavia osia voivat olla i) Asiakkaan vaihdettavissa oleva osa (CRU, Customer Replaceable Unit) tai ii) Konekomponentti kokonaisuudessaan. Asiakas voi pyytää IBM:ää asentamaan korvaavan CRU-osan tai Konekomponentin, mutta asennuksesta voidaan veloittaa erikseen. IBM antaa Konekomponentin vaihtoa koskevia tietoja ja ohjeita milloin tahansa Asiakkaan pyynnöstä. IBM määrittää korvaavan osan yhteydessä toimitetussa aineistossa, onko viallinen CRU-osa tai Konekomponentti palautettava IBM:lle. Jos IBM edellyttää palautusta, palautusohjeet ja -pakkaus toimitetaan korvaavan osan yhteydessä. Korvaava osa voidaan veloittaa Asiakkaalta, jos IBM ei vastaanota viallista CRU-osaa tai Konekomponenttia 15 päivän kuluessa siitä, kun Asiakas on vastaanottanut korvaavan osan.

### 7.2.2 Palvelun rajoitukset

Korjaus- ja vaihtopalvelu ei koske

- a. tarvikkeita, täydennystuotteita, kuluvia osia (kuten paristoja ja tulostimen värikasetteja) ja rakenteellisia osia (kuten kehikkoja ja koteloita)
- b. Konekomponentteja, joiden vika on aiheutunut väärästä käytöstä, onnettomuudesta, muuttamisesta, sopimattomasta fyysisestä ympäristöstä tai käyttöyhdistelmästä taikka Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toteuttamista virheellisistä huoltotoimista
- c. Konekomponentteja, joissa olevia Konekomponentin tai osien tunnuslipukkeita on muutettu tai poistettu
- d. sellaisen tuotteen aiheuttamia toimintahäiriöitä, josta IBM ei ole vastuussa
- e. Konekomponentin muutosten huoltoa
- f. sellaisen Konekomponentin huoltoa, jossa Asiakas käyttää muuta kuin IBM:n kirjallisesti hyväksymää kapasiteettia tai toimintoa.

### 7.2.3 Takuupalvelun laajennus

Asiakas voi hankkia takuuajana tiettyihin Konekomponentteihin vakiotason Takuupalvelulle Palvelun laajennuksen, joka on kuvattu Sopimusasiakirjassa (Takuupalvelun laajennus). IBM toimittaa Palvelua Laitteille tässä Liitteessä kuvatulla tavalla, mutta Takuupalvelun laajennuksesta veloittetaan erikseen. Takuuajana Asiakas ei voi irtisanoa Takuupalvelun laajennusta eikä siirtää sitä koskemaan toista Laitetta.

Kun takuuajana päättyy, Konekomponentti siirtyy Asiakkaan valitseman Takuupalvelun laajennuksen Palvelutasoa vastaavan Huoltopalvelun piiriin.

Lisätietoja Laitteiden Takuupalvelun laajennusvaihtoehdoista on IBM:n Laitetuen oppaassa Internet-osoitteessa <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

### 7.3 Ohjelmakomponentteja koskeva palvelu (takuuajana ja sen jälkeen)

IBM toimittaa Palvelua takuuajana IBM-laitteiden Ohjelmakomponentille sen lisenssisopimuksessa määritetyllä tavalla. IBM toimittaa Ohjelmakomponenteille lisätukea takuuajana ja sen jälkeen osana Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalveluja sekä Valikoituja tukipalveluja. Lisätuki on kuvattu mainittuja palveluja koskevassa Sopimuksen osassa.

Takuuajana Laitteen Ohjelmakomponentin Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelut alkavat Asennuspäivänä.

### 7.4 Palveluvaihtoehdot (takuuajana ja sen jälkeen)

Asiakas voi valita tietyille IBM-laitteille muita Palveluvaihtoehtoja, jotka on määritetty Sopimusasiakirjassa (Palveluvaihtoehdot). IBM toimittaa kyseiset muut Palveluvaihtoehdot Sopimusasiakirjan sisältämien Palvelukuvausten mukaisesti. IBM toimittaa Palvelua Laitteille tässä Liitteessä kuvatulla tavalla, mutta Palveluvaihtoehdoista veloittetaan erikseen.

Palvelukauden aikana Asiakas ei voi irtisanoa Palveluvaihtoehtoa eikä siirtää sitä koskemaan toista Laitetta.

Lisätietoja Laitteiden Palveluvaihtoehdoista on IBM:n Laitetuen oppaassa Internet-osoitteessa <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

## 8. IBM-konekomponenttien Huoltopalvelu (takuuajan jälkeen)

Kun takuu aika päättyy, IBM-konekomponentin Takuupalvelu muuttuu Sopimuksen kohdan 3.5.4, Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelujen ja Valikoitujen tukipalvelujen automaattinen vuosittainen uusiminen, ehtojen mukaisesti Laitteen huoltopalveluksi ja tilaus- ja tukipalveluksi, mukaan lukien soveltuvat Maakohtaiset ehdot, lukuun ottamatta sitä, että tätä Liitettä sovellettaessa ilmaus "ja huoltopalvelu" lisätään ilmauksen "Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelu" perään.

Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun osana IBM toimittaa Sopimusasiakirjassa määritetyille Laitteille IBM-konekomponentteja koskevaa palvelua tässä Liitteessä kuvatulla tavalla. IBM-konekomponenttiin liittyvään Palveluun sisältyvät myös seuraavat:

- a. Asiakkaan avustaminen etäpalveluna sen selvittämisessä, johtuvatko järjestelmän häiriöt IBM-konekomponentista vai Ohjelmakomponentista (vianmääritys).
- b. Asiakkaan tiloissa ja etäpalveluna annettava vianmääritys- ja korjauspalvelu, joka annetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn Laitteiden IBM-konekomponentteihin liittyvän Palvelun lajin mukaisena ja jonka avulla soveltuvin osin varmistetaan, että IBM-konekomponentit pysyvät tai ne palautetaan Määritystensä mukaisiksi.
- c. Mikäli saatavilla, Sopimusasiakirjassa määritettyjen Laitteiden IBM-konekomponentteihin asennetaan valvontaohjelmia, joiden avulla voidaan
  - (1) paikantaa ja analysoida toistuvia virheitä
  - (2) ratkaista tilapäisiä virheitä
  - (3) tunnistaa ja raportoida tallennusvälineisiin liittyviä ongelmia.Kaikkien valvontaohjelmien omistusoikeus säilyy IBM:llä. Asiakkaalla on oikeus ajaa kyseisiä ohjelmia vain IBM:n pyynnöstä tässä mainittujen Palvelujen toteuttamiseen.
- d. IBM:n valmistus-, suunnittelu- ja kehityskeskusten tukipalveluasiantuntijoiden palvelujen antaminen Asiakkaan käyttöön IBM:n harkinnan mukaan.
- e. Sellaisten saatavana olevien vakiomuotoisten Teknisten muutosten tai asiakkaan tiloissa tehtävien muutosten suunnittelu, ajoitus ja asennus, joita Palvelujen piiriin kuuluvien IBM-koneiden huollettavuuden, suorituskyvyn tai turvallisuuden parantaminen edellyttää.
- f. Asiakkaan avustaminen sähköisen tuen apuvälineiden käyttöön otossa.
- g. Niiden sähköisten työkalujen aktivointi ainoastaan IBM:n henkilöstön käyttöön, joiden avulla tehdään Sopimusasiakirjassa määritettyjen Laitteiden IBM-konekomponenttien vianmääritys-, korjaus- ja päivitystoimia etäpalveluna.

## 9. Palvelua koskeva takuu

Sopimuksessa mainittujen takuiden lisäksi IBM takaa, että kukin IBM-palvelu annetaan kohtuullisen huolellisesti ja ammattitaitoisesti sekä Palvelun voimassa olevan kuvauksen mukaisesti.

## 10. Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun Palvelukausi sekä uusiminen

IBM-konekomponenttien ensimmäinen Palvelukausi on takuu aika, joka on määritetty Laitteen IBM-konekomponentin Sopimusasiakirjassa. Takuupalveluja ei voi uusia. Jos Asiakas hankkii Laitteelle Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun, kyseisen palvelun ensimmäinen Palvelukausi rinnastetaan i) Laitteen IBM-konekomponentin ja ii) Laitteen Ohjelmakomponentin Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelujen aiemman Palvelukauden uusimiseen.

Laitteen huoltopalvelua ja tilaus- ja tukipalvelua toimitetaan mahdollisuuksien mukaan samantasoisena Palveluna kuin se, johon Asiakas oli oikeutettu takuuajana, tai samantasoisena Palveluna kuin se, jonka Asiakas on valinnut Takuupalvelun laajennusta varten. Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun ensimmäinen Palvelukausi alkaa IBM-konekomponentin takuuajan päättymisen jälkeisenä päivänä. Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun ensimmäinen Palvelukausi päättyy i) seuraavan vuoden vastaavan kuukauden viimeisenä päivänä, ellei takuu aika pääty kuukauden viimeisenä päivänä. Tällöin Palvelukausi päättyy sen kuukauden viimeisenä päivänä, jona Konekomponentin takuuajan päättymisestä on kulunut 12 kuukautta, tai ii) sovellettavuuden mukaan Asiakkaan Vuospäivänä tapauksissa, joissa Palvelukausi on alle 12 kuukauden mittainen (maksusta vähennetään saamatta jääviä palveluja vastaava summa) ja joissa Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun Palvelukausi täten sidotaan Vuospäivään.

Kun Asiakas on tilannut Laitteelle Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun, Asiakkaalla on oikeus uusia päättävä Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelu Sopimuksen kohdan 3.5.4, Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelujen ja Valikoitujen tukipalvelujen automaattinen vuosittainen uusiminen, ehtojen mukaisesti, mukaan lukien soveltuvat Maakohtaiset ehdot ja lukuun ottamatta sitä, että tätä Liitettä sovellettaessa ilmaus "ja huoltopalvelu" lisätään ilmauksen "Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelut" perään.

## 11. Palvelun uudelleenhankinta

Jos Asiakas haluaa saattaa päättäneen Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun uudelleen voimaan, Asiakkaan on hankittava Laitteen huoltopalvelu uudelleenhankintana, johon sisältyy IBM:n Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelujen uudelleenhankinta. IBM voi tutkia Laitteen Asiakkaan kustannuksella ennen Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun saattamista uudelleen voimaan. Jos Laite ei ole Huoltopalvelujen edellyttämässä kunnossa, Asiakas voi pyytää IBM:ää palauttamaan sen toimintakuntoon maksua vastaan tai Asiakas voi peruuttaa Laitteen huoltopalvelun uudelleenhankintapyynnön. IBM selvittää palautusmahdollisuuden oman harkintansa mukaan. Palautus on laskutettava Palvelu.

## 12. Palvelun irtisanominen ja lopettaminen

Jos IBM lopettaa Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun tietyltä Laitteelta, Asiakas hyväksyy sen, että

- a. IBM ei tuo saataville kyseisen Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun uusimista
- b. jos Asiakas on uusinut Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun ennen ilmoitusta palvelujen lopetuksesta, IBM voi joko jatkaa Laitteen huoltopalvelun ja tilaus- ja tukipalvelun toimitusta Asiakkaan kyseiselle Laitteelle voimassa olevan Palvelukauden loppuun saakka tai palauttaa Asiakkaalle toimittamatta jääneitä palveluja vastaavat maksut.

Kaikki ehdot, jotka ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden mukaiset velvoitteet jatkuvat palvelun irtisanomisen tai lopetuksen jälkeen, jäävät voimaan, kunnes velvoitteet on täytetty. Tällaisia ehtoja sovelletaan vastaavasti myös sopijapuolten oikeudenomistajiin ja sopijapuolten määräämiin siirronsaajiin.

## Osa 2 – Maakohtaiset ehdot

Seuraavat ehdot korvaavat mainitut Osan 1 ehdot tai muuttavat niitä tapahtumissa, jotka suoritetaan jäljempänä mainituissa maissa. Kaikki Osan 1 ehdot, joihin nämä lisäehdot eivät vaikuta, säilyvät voimassa muuttumattomina. Tämän Osan 2 rakenne on seuraava:

- Eurooppaa, Lähi-itää ja Afrikkaa koskevat maakohtaiset lisäehdot.

### EUROOPPA, LÄHI-ITÄ, AFRIKKA – MAAKOHTAISET LISÄEHDOT

#### ITÄVALTA

##### 7.2 IBM-konekomponentteja koskeva palvelu (takuuajana ja sen jälkeen)

*Seuraava lause lisätään neljännen kappaleen toiseksi lauseeksi:*

Takuuajana IBM korvaa Asiakkaalle viollisen Konekomponentin kuljetuksesta IBM:n toimipisteeseen aiheutuneet kulut ja palauttaa Konekomponentin Asiakkaalle omaan laskuunsa.

#### SAKSA

##### 7.2 IBM-konekomponentteja koskeva palvelu (takuuajana ja sen jälkeen)

*Seuraava lause lisätään neljännen kappaleen toiseksi lauseeksi:*

Takuuajana IBM korvaa Asiakkaalle viollisen Konekomponentin kuljetuksesta IBM:n toimipisteeseen aiheutuneet kulut.

---

Tämä Laitteita koskevien palvelujen lisäehtoliite, Sopimus ja kaikki siihen liittyvät Sopimusasiakirjat muodostavat niitä toimituksia koskevan sopijapuolten välisen kokonaissopimuksen, joilla Asiakas hankkii IBM-laitteiden takuu- ja huoltopalveluja. Kokonaissopimus korvaa kaikki aiemmat Asiakkaan ja IBM:n väliset Laitteen Palveluja koskeneet suulliset tai kirjalliset sopimukset, lausumat, velvoitteet, takuut, lupaukset tai sitoumukset. Solmiessaan tämän Sopimuksen, mukaan lukien kaikki siihen liittyvät Sopimusasiakirjat, kumpikaan sopijapuoli ei toimi minkään sellaisen lausuman perusteella, joka ei sisälly tähän Liitteeseen, Sopimukseen, tai Sopimusasiakirjaan. Asiakkaan kirjeenvaihdossa (esimerkiksi ostotilauksissa) ehtoihin tekemät lisäykset tai muutokset ovat pätemättömiä.

Allekirjoittamalla käsin tai sähköisesti (jos laki niin sallii) tämän Liitteen (tai muun asiakirjan, johon Liite on sisällytetty viittauksella) kumpikin sopijapuoli hyväksyy tämän Liitteen ehdot. Kun tämä Liite on allekirjoitettu, i) kaikki siitä luotettavalla tavalla tehdyt jäljennökset (esimerkiksi sähköinen kuva, valokopio tai faksi) katsotaan alkuperäisiksi sopimuskappaleiksi ja ii) sen ehdot koskevat kaikkia Liitteen piirissä hankittuja Laitteiden takuu- ja huoltopalveluja.

---

Sopijapuoli:

<Oikeushenkilön nimi (Asiakas)>

Sopijapuoli:

<Oikeushenkilön nimi (IBM)>

Nimi: \_\_\_\_\_  
Asiakkaan nimenkirjoittajan allekirjoitus

Nimi: \_\_\_\_\_  
Valtuutetun allekirjoitus

Nimi (painokirjaimin):

Nimi (painokirjaimin):

Asema (painokirjaimin):

Asema (painokirjaimin):

Päivämäärä:

Päivämäärä:

Sopimuksen numero / toimipaikan numero:

Asiakkaan IBM-asiakasnumero:

Asiakkaan osoite:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_