

设备服务附件

第一部分 – 通用条款

此设备服务附件（“本附件”）的条款是客户的 IBM 国际 Passport Advantage 协议或 IBM 国际 Passport Advantage Express 协议（如适用）的条款的补充，并且规范从 IBM 或授权经销商获取的 IBM 设备的保修和维护服务。客户一经在下方签署即视为不加变更地接受本附件条款。未在本附件中定义的专业术语将在本协议中界定。

1. 定义

客户可更换部件或“CRU” – 已指定为客户可更换部件的机器组件部件（例如，键盘、内存或硬盘驱动器）。

其他的设备规范（“MES”） – 对交易文档中指定的所安装机器组件进行的更改，通常（但不限于）增强作为该机器部件配置的一部分安装的某些或全部资源。例如，MES 可用于执行下列操作：将处理容量和/或内存添加至服务器、将存储容量添加至磁盘存储设备以及将输入/输出适配器添加至任何机器组件等。MES 可用于添加或删除机器组件功能，或者转换机器组件的功能、型号或机器组件类型，但仅达到 IBM 在公告信中对特定机器组件指定的程度。

服务 – 按交易文档中指定的方式执行 IBM 向客户提供的任务、帮助、支持或对资源（例如信息数据库）的访问。遵循本附件获取的服务是合格产品。

指定位置 – 客户企业内的位置，在交易文档中指定的提供服务的位置。在指定位置中接收到的所有服务都遵循本附件的条款。

标准工作日 – 在每个国家或地区普遍接受的每周工作日，不包括当地的公众假期和国定假日。

标准工作时间 – 标准工作日的正常工作时间。

服务期 – 交易文档中指定的时间段，在该时间段期间，IBM 提供特定国家或地区中本附件项下的服务。

2. 附件结构

本附件包括：**第一部分 – 通用条款**和**第二部分 – 特定于国家或地区的条款**（如果有）。第二部分的条款可能替代或修改第一部分的相应内容。

3. 服务范围

IBM 设备服务（保修期间和之后）是由针对 IBM 设备的程序组件、机器组件以及机器代码组件（如有的话）提供的特定服务组成的单项产品。

交易文档，需要时，将针对依据本附件获取服务的每个指定位置都创建一个交易文档。

如果交易文档、“本附件”和“协议”的条款之间存在冲突，那么交易文档的条款优先于“本附件”的条款，而“本附件”的条款优先于“协议”的条款。

IBM 将在交易文档中指定设备、适用于该设备的服务、服务期、附加条款和条件（如果适用）以及指定的位置。

请参阅 IBM Passport Advantage 设备支持手册（“设备支持手册”），以获取有关设备服务的进一步详细信息，其网址为 <http://www.ibm.com/software/appliance/support>。

4. IBM 责任

当客户订立合同以在指定位置获取适用服务时，IBM 同意根据本附件或适用交易文档中规定的服务描述中确定的条款和责任来交付此类服务。

5. 客户责任

客户同意：

- a. 当适用服务包括由 IBM 向客户提供任何访问代码、对电子诊断工具的访问权、信息数据库或其他服务交付工具时，客户将仅允许那些有权在其控制下使用这些项的人员使用，并且仅在交易文档中指明的设备和服务的支持下才能使用这些项；

- b. 通过调制解调器或互联网提供对客户设备的访问权，以便进行远程问题诊断和更正。客户负责提供客户工具上需要的调制解调器和电话线以及为 IBM 提供对客户设备的临时用户访问权。客户须确保这些远程活动都是在客户的控制下执行的。客户负责 i) 客户提供给 IBM 的任何数据和任何数据库的内容（与根据本附件提供的服务相关），ii) 与数据的访问、安全性、加密、使用和传输有关的过程和选择的选择和实现，以及 iii) 数据库和任何已存储数据的备份和恢复。未能提供对客户设备的远程访问权可能推迟问题解决时间；
- c. 支付与访问这些服务关联的任何通信费用（包括但不限于电话和互联网连接费用），除非 IBM 以书面方式另行规定；
- d. 向 IBM 提供客户的工具、软件、硬件、网络或其他类似资源之前，及时获取任何必要的许可或核准，以便 IBM 或其转包商对此类资源的使用、访问和修改此类资源达到 IBM 执行这些服务所必需的程度。如果客户未能及时获取此类许可或核准，在对 IBM 履行义务的能力产生不良影响的范围内，IBM 免除其提供服务的义务。如果第三方因客户未能迅速获取这些许可或核准而向 IBM 提出索赔时，客户同意向 IBM 赔偿就此类索赔 IBM 按理可能产生的任何费用和损失；
- e. 某些机器组件类型可能需要安装和使用远程连接工具和设备，以便直接报告问题和远程确定并解决问题；
- f. 遵循 IBM 提供或可能在“设备支持手册”（其网址为 <http://www.ibm.com/software/appliance/support>）中指定的服务指示信息。（这些指示信息可能包括针对安装机器代码组件以及为了维持设备流通而从 IBM 互联网网站下载或从其他电子介质复制的其他程序更新的指示）；以及
- g. 将已通过这些服务获取的信息（其中包括电子诊断和服务交付工具）仅用于支持客户企业内的信息处理需求。

此外，客户确认允许 IBM 通过全球资源（当地雇用的非永久性居民以及全球各地人员）来交付服务。

6. 人员

各方须指派合适的人员执行其在本附件项下的任务，并且各方负责其人员的管理、指导、控制和报酬。如前所述，各方可确定其人员及其承包商的分配。

IBM 可雇用转包商来提供或帮助提供服务，在此情况下，IBM 仍然负责根据本附件履行其义务并负责这些服务的执行。

7. IBM 设备服务（保修期间和之后）

7.1 覆盖时间

每件设备的覆盖时间（在此期间，IBM 将对此类设备提供服务）见“设备支持手册”的规定（其网址为 <http://www.ibm.com/software/appliance/support>）

除非另行指定，否则 IBM 在每个国家/地区的标准工作日的标准工作时间提供这些服务。对于某些服务，提供了其他覆盖时间选项。

7.2 IBM 机器组件服务（保修期间和之后）

IBM 提供某些类型的服务，以使机器组件保持或使它们恢复为符合其规范。IBM 将通知客户对机器组件提供的可用类型服务。按其意见，IBM 将 i) 维修或更换发生故障的机器组件以及 ii) 在客户的位置或服务中心提供该服务。IBM 管理和安装适用于 IBM 机器组件的所选工程更改，并且还可能执行预防性维护。

任何 IBM 服务升级都必须安装在机器组件上，该组件为 i) 带序列号的指定机器组件（如果适用），并且 ii) 处于与该升级兼容的工程更改级别上。

当该类型服务要求客户将故障机器组件交付给 IBM 时，客户同意对该组件进行适当包装并装运（须预先付讫运费/邮资，IBM 另有规定的除外）到 IBM 指定的地点。在 IBM 维修或更换该机器组件之后，IBM 将在 IBM 付费的情况下将该组件交付给客户，但 IBM 另有规定的除外。IBM 在下列情况下对机器组件的丢失和损坏负责：i) 该组件由 IBM 掌管或 ii) 该组件在由 IBM 负责运费的运输途中。

客户同意：

- a. 获得所有人的授权由 IBM 向非由客户拥有的机器组件提供服务；
- b. 适用时，在 IBM 提供服务之前，执行下列任务 --

- (1) 遵循 IBM 提供的问题确定和服务请求过程；
- (2) 保护机器组件中包含的所有程序数据和款项；并且
- (3) 就机器组件所在地点的改变通知 IBM；以及

c. 当由于任何原因客户将机器组件退回给 IBM 时 --

- (1) 安全地从任何机器组件删除所有数据，其中包括但不限于以下各项：i) 个人数据以及 ii) 保密或专有信息和其他数据。如果无法除去或删除个人数据，那么客户同意变换此类信息（例如，通过使其匿名），以便根据适用法律，它不再符合个人数据的资格；
- (2) 从退回给 IBM 的机器组件中除去所有款项。IBM 不对机器组件中非由 IBM 提供的任何款项/程序负责，也不对客户退回给 IBM 的机器组件中包含的数据负责；并且
- (3) IBM 可将该设备的全部或部分装运给全球其他 IBM 位置或第三方位置，以根据本协议履行其责任，并且客户授权 IBM 如此处理。

7.2.1 更换

服务涉及更换部件或机器组件时，更换下的物件归 IBM 所有，所换上的物件归客户所有。客户须声明更换下的所有物件都是真品且未经改动。替换件也许不是新的，但处于良好的工作状态，至少在功能上与被更换的部件相当。替换物件承接被更换物件的保修或维护服务状况。在 IBM 更换部件或机器组件之前，客户同意拆除 IBM 服务范围外的所有功能部件、部件、可选部件、改动部件和附件。客户还同意：i) 确保进行更换时，不存在任何阻止该部件或机器组件更换的任何法律责任或限制；ii) 将已拆卸部件的所有权和拥有权转让给 IBM。

某些 IBM 机器组件的服务涉及 IBM 对由客户进行的安装提供更换替代物件。此类更换替代物件可以是 i) CRU 或 ii) 整个机器组件。客户可请求 IBM 安装更换的 CRU 或机器组件，但是客户可能要对安装进行付费。IBM 会为客户机器组件提供信息和更换说明（并且可随时在客户的请求下提供）。IBM 在替换物件随附的材料中指定发生故障的 CRU 或机器组件是否必须退回给 IBM。必须退回时，退回说明和容器随附于替换物件，并且如果 IBM 在客户收到该替换物件 15 天内未收到发生故障的 CRU 或机器组件，那么客户可能要对该替换物件进行付费。

7.2.2 未覆盖项

维修和更换服务未覆盖：

- a. 附件、电源物件、消耗品（例如电池和打印机墨盒）以及结构方面的部件（例如机架和盖子）；
- b. 因客户或第三方使用不当、意外事件、改动、在不适合的物理或操作环境中使用或者不适当的维护而引起机器组件的损坏；
- c. 机器组件或部件标识标签已除去或改动的机器组件；
- d. IBM 不负责的由产品引起的故障；
- e. 机器组件服务更改；或
- f. 客户未经 IBM 书面授权使用其容量或功能的机器组件的服务。

7.2.3 保修服务升级

对于某些机器组件，客户可按照交易文档（“保修服务升级”）中的规定为该机器组件选择从保修服务的保修期内标准级别进行服务升级。IBM 为设备提供服务（如本附件中所述），但对保修服务升级进行收费。客户不能在保修期内终止保修服务升级或将它转给另一设备。

当保修期结束时，机器组件将转换为客户已为保修服务升级选择的同一服务级别的维护服务（如果可用）。

请参阅 IBM 设备支持手册，以获取有关“设备保修服务升级”选项的进一步详细信息，其网址为 <http://www.ibm.com/software/appliance/support>。

7.3 程序组件服务（保修期和保修期后）

IBM 按照程序组件许可协议的规定在保修期内为 IBM 设备的程序组件提供服务。IBM 在保修期间和之后都为程序组件提供其他支持（作为本协议的“软件升级和支持及选定支持”一节的一部分，并且如该节所述）。在保修期内为设备的程序组件提供的软件升级和支持自安装之日开始。

7.4 服务选项（保修期和保修期后）

对于某些 IBM 设备，客户可选择在交易文档中规定的附加服务选项（“服务选项”）。IBM 根据交易文档中包含的服务描述提供这些附加服务选项。IBM 为设备提供服务（如本附件中所述），但对服务选项进行收费。

客户不能在服务期内终止服务选项或将服务选项转给另一设备。

请参阅 IBM 设备支持手册，以获取有关设备服务选项的进一步详细信息，其网址为

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

8. IBM 机器组件维护服务（保修之后）

当保修期结束时，根据协议 3.5.4 章节的规定，IBM 机器组件的保修服务将转换为设备维护和升级与支持服务：软件升级和支持及选择支持的自动年度续约，其中包括适用的任何国家或地区特殊条款，除了就本附件而言，“和维护服务”一词添加在“软件升级和支持”一词后面。

作为设备维护和升级与支持服务的一部分，IBM 为交易文档中规定的那些设备按照本附件中描述的 IBM 机器组件提供服务。IBM 机器组件的服务还包括：

- a. 远程帮助客户确定系统问题是与 IBM 机器组件还是与程序组件相关（问题确定）；
- b. 现场和远程诊断及补救维护服务（适用时，根据交易文档中指定的用于 IBM 设备机器组件的服务类型提供这些服务，以使这些 IBM 机器组件保持或使它们恢复为符合其规范）；
- c. （如果可用）对于交易文档中指定的 IBM 设备机器组件，安装监视程序以尝试：
 - (1) 检测并分析永久性错误；
 - (2) 使临时错误相关；并且
 - (3) 确定并报告介质问题。IBM 保留所有此类监视程序的所有权。根据 IBM 的需要，允许客户单独运行此类监视程序，以使 IBM 能够在此提供这些服务；
- d. 来自 IBM 制造、工程和开发地点的支持专家的服务（如果 IBM 认为有必要）；
- e. 任何标准可用工程变更或场所更改订单的规划、调度和安装，以改进 IBM 合格机器的可维护性、性能或安全性；
- f. 帮助客户建立并实施电子支持工具；以及
- g. 对电子工具的激活（仅供 IBM 人员使用），以远程进行诊断、应用修订并更新在交易文档中指定的 IBM 设备机器组件。

9. 服务保证

除了协议中提供的保证之外，IBM 保证其采用合理的谨慎态度和技能水平来执行每项 IBM 服务并且按照其当前描述进行。

10. 设备维护和升级与支持服务期与续约

IBM 机器组件的初始服务期是设备的 IBM 机器组件的交易文档中指定的保修期。保修服务不可续订。当客户为设备获取设备维护和升级与支持服务时，设备维护和升级与支持服务的初始服务期将视为以下各项的先前服务期的延续：i) IBM 设备机器组件以及 ii) 设备程序组件的软件升级与支持。

在保修期内客户有权使用的同一服务级别（如果可用）上或客户已为保修服务升级选择的同一服务级别上提供设备维护和升级与支持服务。设备维护和升级与支持服务的初始服务期于 IBM 机器组件的保修期结束的次日开始。设备维护和升级与支持服务的初始服务期结束于 i) 次年该月份的最后一天，除非保修期于月份的最后一天结束，在此情况下，服务期于该机器组件保修期结束日起 12 个月的最后一天结束，或者 ii) 客户周年日期（如果适用），对于不满 12 个月的服务期按比例收费，从而使设备维护和升级与支持服务的服务期与周年协调一致。

如果客户为设备订购设备维护和升级与支持服务，那么客户可续订客户的到期设备维护和升级与支持服务（根据本协议中章节 3.5.4“软件升级和支持及选定支持的自动年度续约”的条款，其中包括特定于国家或地

区的任何适用条款），除了对于遵循本附件的所提供服务之外，词组“和维护服务”添加在词组“软件升级和支持”后面。

11. 服务恢复

要恢复任何已到期的设备维护和升级与支持服务，客户必须购买包括了 IBM 软件升级和支持恢复的 IBM 设备维护恢复。在恢复设备维护和升级与支持服务之前，IBM 可在客户付费的情况下检查该设备。如果该设备未符合维护服务的可接受条件，那么客户可在付费的情况下让 IBM 恢复该维护服务，客户也可撤销其针对设备维护恢复的请求。IBM 自行确定恢复是否可行。恢复以收费服务形式提供。

12. 服务终止和撤销

如果 IBM 为特定设备撤销设备维护和升级与支持服务，那么客户应该理解：

- a. IBM 将不为该设备提供设备维护和升级与支持服务的续约；以及
- b. 如果客户在接到撤销通知之前已为该设备续订设备维护和升级与支持服务，那么 IBM 可继续向客户为该设备提供设备维护和升级与支持服务，直到当前服务期结束，抑或者客户可获得按比例计算的退款。

如果任何条款因其性质致使其有限期超出协议终止或撤销期限，那么这些条款将一直保持有效，直至履行完毕，并且适用于双方各自的继任者和受让人。

第二部分 – 特定于国家或地区的条款

对于下面指定的国家或地区中执行的交易，下列条款替代或修改第一部分中引用的条款。第一部分中未通过这些修正更改的所有条款均保持不变并保持其效力。此第二部分组织如下：

- 欧洲、中东和非洲国家或地区对其他附件条款的修订。

欧洲、中东、非洲国家或地区的修订

奥地利

7.2 IBM 机器组件服务（保修期间和之后）

以下内容添加为第四段中的第二句：

在保修期内，IBM 须偿付您将故障机器组件交付给 IBM 时的运输费用，并且在 IBM 支付运输费用的情况下将它返回给您。

德国

7.2 IBM 机器组件服务（保修期间和之后）

以下内容添加为第四段中的第二句：

在保修期内，IBM 须偿付您将故障机器组件交付给 IBM 时的运输费用。

设备服务的本附件、协议以及任何其交易文档是关于交易的各方之间的完整协议，客户依据该协议获取 IBM 设备保修及维护服务，并且它取代所有事先口头或书面意见交换、陈述、许诺、特约条款、允诺、盟约和承诺（在客户与 IBM 之间就设备服务而达成的）。在缔结“本附件”（其中包括任何适用的交易文档）期间，双方均未依赖未在“本附件”、“协议”或交易文档中规定的任何陈述。来自客户的任何书面意见交换中的附加或不同条款（例如采购订单）均无效。

签署“本附件”或签署通过引用来合并“本附件”的另一文档（手签或获得法律认可的电子签名）即表示各方接受“本附件”的条款。一经签署，i) 通过可靠方式（例如，电子图像、影印或传真）生成的“本附件”的任何复制版本都视为原始版本，以及 ii) 按照“本附件”获取的所有设备保修和维护服务均受“本附件”约束。

特此表示同意：

<Customer Entity Name>

签署人

客户授权代表人签名

姓名（手写或打印）：

位置（手写或打印）：

日期：

协议编号/实体编号：

您的 IBM 客户编号：

您的地址： _____

特此表示同意：

<IBM Entity Name>

签署人

授权人签字

姓名（手写或打印）：

位置（手写或打印）：

日期：