

軟體驅動裝置服務附件

第一部分 - 一般條款

本軟體驅動裝置服務附件（「附件」）之條款，係客戶之 IBM International Passport Advantage 合約或 IBM International Passport Advantage Express 合約（視適用情況而定）之額外條款，且向 IBM 或授權轉銷商取得之 IBM 軟體驅動裝置保證及維護服務受該等條款拘束。客戶在下方簽署後，即表示接受未經修改之本附件。未於本附件中定義之斜體字條款或粗體字條款，係定義於本合約中。

1. 定義

客戶可自行更換組件或 "CRU" - 係指被指定為客戶可自行更換組件之機器元組件（例如：鍵盤、記憶體或硬碟機）。

Miscellaneous Equipment Specification ("MES") - 係指依交易文件而為之已安裝機器元件變更，通常（但不限於）可提昇作為該機器元件配置之一部分而安裝之某些或一切資源。例如，MES 可增加伺服器之處理容量或記憶體（或兩者兼備）、磁碟儲存體之儲存容量、任何機器元件之輸入/輸出配接卡，等等。MES 可增減機器元件裝置，或轉換機器元件裝置、機型或機器元件類型，惟僅限於 IBM 就特定機器元件而在公佈函內所指定之範圍內。

服務 - 係指執行 IBM 依交易文件之規定而提供予客戶之作業、協助、支援或資源取用（例如：資料資料庫）。依本附件而取得之服務係「合格產品」。

指定地點 - 係指依交易文件之規定而提供服務之客戶企業內地點。於指定地點收受之服務，受本附件之條款拘束。

標準工作日 - 係指各國家或地區一般認同之每週工作日，不含當地例假日與國定假日。

標準工作時間 - 係指標準工作日之一般工作時間。

服務期間 - 係指載明於交易文件中，IBM 於指定國家依本附件提供服務之期間。

2. 附件結構

本附件包括**第一部分 - 一般條款**及**第二部分 - 各國家/地區專有條款**（視適用情況而定）。第二部分之條款得取代或修改第一部分之條款。

3. 服務範圍

IBM 軟體驅動裝置之保證期間及其後之服務，係單一供應項目，由程式元件、機器元件及 IBM 軟體驅動裝置機器碼元件（若有提供）之特定服務組成。

如有必要，應就依本附件而取得之各指定地點作成交易文件。

交易文件、本附件及本合約之條款互有抵觸者，交易文件之條款優先於本附件之條款，本附件之條款優先於本合約之條款。

在適用情況下，IBM 將於交易文件中指定軟體驅動裝置、軟體驅動裝置適用服務、服務期間、附加條款及指定地點。

請參閱下列網站中之 IBM Passport Advantage Appliance Support Handbook ("Appliance Support Handbook")，取得有關「軟體驅動裝置服務」之詳細資料：<http://www.ibm.com/software/appliance/support>。

4. IBM 之責任

客戶於指定地點訂立契約而取得適用服務者，IBM 同意依本附件或所適用之交易文件所列服務說明中載明之條款與責任交付該項服務。

5. 客戶之責任

客戶同意：

- a. 當適用服務如係包括 IBM 提供予客戶之存取碼、電子診斷工具、資訊資料庫或其他服務交付設施之取用者，客戶應限制該等項目僅供依客戶之控管而被授權使用該等項目之人員使用，且僅限於為支援交易文件中載明之軟體驅動裝置及服務而使用該等項目。
- b. 允許為進行遠端問題之診斷及更正，而透過數據機或網際網路存取客戶之軟體驅動裝置。客戶應負責供應客戶設施所需數據機及電話線，並允許 IBM 以暫時使用者之身份存取客戶之軟體驅動裝置。客戶應確保此等遠端活動係在客戶控制之下執行。客戶應負責 i) 客戶就本附件項下之服務而提供予 IBM 之任何資料及任何資料庫內容；ii) 關於資料之存取、安全、加密、使用及傳輸的程序和控制之選取及實作；以及 iii) 資料庫及任何已儲存資料之備份與回復。未能提供對客戶軟體驅動裝置進行遠端存取者，可能延遲問題解決之時間；
- c. 支付有關存取該等服務之通訊費用，包括但不限於電話與網際網路連線費，但 IBM 另有書面明文規定者不在此限；
- d. 為 IBM 提供客戶之設施、軟硬體或其他類似資源之前，客戶應即時取得必要授權或核准，以供 IBM 或其轉包商使用、存取及修改該等資源，惟僅以 IBM 因執行服務所需之範圍為限。因客戶未能即時取得該等授權或核准而有損 IBM 執行其義務之能力者，IBM 得免除其該等執行服務範圍內之義務。客戶未能即時取得該等授權或核准而致使第三人對 IBM 主張索賠者，客戶同意就 IBM 在合理情況下因該索賠而可能肇生之任何費用及賠償金補償 IBM。
- e. 某些機器元件類型為直接提出問題報告、判斷及解決遠端問題，可能需要安裝及使用遠端連線工具與設備；
- f. 遵循 IBM 所提供或下列網站中之 Appliance Support Handbook 所載明之服務指示：
<http://www.ibm.com/software/appliance/support>。（該等指示可能包括為維持軟體驅動裝置即時性而從 IBM 網際網路網站下載或從其他電子媒體複製之機器碼元件及其他程式更新項目之安裝指示）；及
- g. 使用依該等服務規定取得之資訊，包括電子診斷及服務交付設施，惟僅限用於支援客戶企業內之資訊處理需求。

此外，客戶確認 IBM 得為交付服務而使用全球資源（當地採用之非永久居民及全球各地之人員）。

6. 人員

各方當事人應指派合格人員執行該方依本附件規定而需執行之作業，並應負責監督、指導、控管及其人員之報酬。承上開規定，各方當事人得決定其人員與承包商之指派。

IBM 得為藉以提供服務或協助提供服務而聘用轉包商，在此情況下，IBM 仍需負責履行本附件項下之 IBM 義務，並負責執行服務。

7. IBM 軟體驅動裝置服務（保證期間及其後）

7.1 涵蓋之工作時間

各軟體驅動裝置之涵蓋時數，IBM 應於該等時數期間就該軟體驅動裝置提供服務，該等時數載明於下列網站中之 Appliance Support Handbook：<http://www.ibm.com/software/appliance/support>。

除非另有規定外，否則 IBM 均於標準工作日之標準工作時數期間，在各國家/地區提供服務。針對某些服務，可另選額外之涵蓋工作時間。

7.2 IBM 機器元件服務（保證期間及其後）

IBM 為維持或還原機器元件之規格而提供某些類型之服務。IBM 將會向客戶告知機器元件服務類型。IBM 得依其判斷而 i) 修繕或更換故障機器元件；及 ii) 在客戶所在地點或服務中心提供服務。IBM 應管理及安裝 IBM 機器元件適用之特定工程變更，並得執行預防性維護。

機器元件上安裝升級 IBM 服務時，需遵守下列條件：i) 該元件係含有序號之指定機器元件（視適用情況而定）；及 ii) 該元件需屬於與該等升級服務相容之工程變更層級。

該類型之服務如要求客戶應交付故障機器元件予 IBM 者，客戶同意將該元件適當包裝後送達 IBM 指定之地點，所需費用由客戶負擔，但 IBM 另有規定者不在此限。於 IBM 修繕或更換該機器元件後，IBM 將交付該元件予客戶，所需費用由 IBM 承擔，但 IBM 另有規定者不在此限。有下列情形者，機器元件之滅失或損壞，由 IBM 負責：i) 該元件為 IBM 占有者；或 ii) 該元件為運送中元件，且其運送費用應由 IBM 負責者。

客戶同意：

- a. 向所有權人取得授權，使 IBM 得以維修非客戶所有之機器元件；
- b. 在適用情況下，客戶於 IBM 提供服務前應遵守下列規定 --
 - (1) 遵循 IBM 提供之問題判斷與服務要求程序；
 - (2) 保障一切程式資料與機器元件所含金錢之安全性；及
 - (3) 向 IBM 為機器元件地點變更之通知；及
- c. 於客戶以任何理由歸還機器元件予 IBM 時 --
 - (1) 以安全可靠之方式消除機器元件中之一切資料，包括但不限於以下各項：i) 個人資料；及 ii) 機密或專有資訊及其他資料。不能移除或刪除個人資料者，客戶同意轉換該等資訊（例如：使其匿名），使其不再符合適用法律所規定個人資料之條件；
 - (2) 歸還予 IBM 之機器元件時應先移除所含一切金錢。對於該機器元件非 IBM 所提供之任何金錢、程式，或客戶歸還予 IBM 之該機器元件所含資料，IBM 概不負責；及
 - (3) IBM 為履行本合約項下之 IBM 責任，得運送軟體驅動裝置之全部或一部至全球之其他 IBM 或第三人地點，且客戶授權 IBM 為之。

7.2.1 更換

服務涉及組件或機器元件之更換者，由 IBM 更換之品項歸 IBM 所有，替換品項則歸客戶所有。客戶聲明一切移除品項皆為真品且未經更動。替換品項如非新品，亦能正常運作，且其功能不低於原有功能。替換品項承接被更換品項之原有保固或維護服務條件。於 IBM 更換組件或機器元件前，客戶同意移除非屬 IBM 服務範圍之一切裝置、組件、選購品、變更及其他附加裝置。客戶亦同意 i) 確保該組件或機器元件並無禁止其更換之任何法定義務或限制；及 ii) 轉讓被更換組件所有權予 IBM。

某些 IBM 機器元件服務涉及由 IBM 提供並由客戶自行安裝之替換品項。該等更換可能為以下各項：i) CRU 或 ii) 整個機器元件。客戶得要求 IBM 安裝 CRU 替換品項或機器元件，惟 IBM 可能向客戶收取安裝費用。IBM 隨同客戶機器元件檢附相關資訊及替換品項指示，並隨時於客戶要求時提供該等資訊與指示。IBM 隨同替換品項檢附之著作物中載明是否應將該故障 CRU 或機器元件歸還予 IBM。如需歸還，歸還指示及包裝箱均檢附於該替換品項，IBM 於客戶收到替換品項後十五日內未收到該故障 CRU 或機器元件者，客戶可能需支付替換品項費用。

7.2.2 未涵蓋之品項

修繕與更換服務不包含以下各項：

- a. 配件、補充品、消耗品（例如：電池及印表機墨水匣/碳粉匣）及結構組件（例如：框架與外殼遮蓋物）；
- b. 因客戶或第三人所為之不當使用、意外、變更、不當實體環境或作業環境不良或不當維護而導致機器元件受損；
- c. 對機器元件或組件之識別標籤經移除或變更者；
- d. 因非 IBM 負責之產品所造之故障；
- e. 改裝機器元件；或
- f. 客戶未依 IBM 書面授權規定之容量或功能而使用之機器元件之服務。

7.2.3 保證服務升級

就某些機器元件，客戶得於保證期間選擇從該機器元件標準類型之保證服務進行服務升級，該項升級載明於交易文件（「保證服務升級」）。IBM 依本附件之說明提供軟體驅動裝置服務，但得就保證服務升級收取費用。客戶於保證期間不得終止保證服務升級或將其移轉至其他軟體驅動裝置。

該機器元件於保證期間屆止時，將轉換為客戶就保證服務升級所選同一服務等級之維護服務。

請參閱下列網站中之 IBM Appliance Support Handbook，取得有關軟體驅動裝置保證服務升級選項之詳細資料：
<http://www.ibm.com/software/appliance/support>。

7.3 程式元件服務（保證期間及其後）

IBM 依程式元件授權合約所載保證期間提供 IBM 軟體驅動裝置程式元件服務。IBM 依本合約之「軟體產品更新與技術支援及選定支援」一節之說明於保證期間及其後提供程式元件之額外支援，且該等額外支援係該節規定之一部分。

保證期間之軟體驅動裝置程式元件之軟體產品更新與技術支援，自安裝日起算。

7.4 服務選項（保證期間及其後）

就某些 IBM 軟體驅動裝置，客戶得選擇交易文件（「服務選項」）載明之額外服務選項。IBM 依交易文件中之服務說明提供該等額外服務選項。IBM 依本附件之說明提供軟體驅動裝置服務，但得就服務選項收取費用。

客戶於服務期間不得終止服務選項或將服務選項移轉至其他軟體驅動裝置。

請參閱下列網站中之 IBM Appliance Support Handbook，取得有關軟體驅動裝置服務選項之詳細資料：

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

8. IBM 機器元件維護服務（保證期間以後）

於保證期間屆止時，IBM 機器元件之保證服務將依本合約第 3.5.4 節（「軟體產品更新與技術支援及選定支援年度自動展延」）之條款轉換為「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」，包括適用之國家/地區專有條款，但基於本附件之目的，而於「軟體產品更新與技術支援」詞語之後增添「及維護服務」詞語者，不在此限。

IBM 依本附件之說明，就交易文件載明之該等軟體驅動裝置，提供「IBM 機器元件服務」，以做為「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」之一部分。「IBM 機器元件服務」亦由以下各項組成：

- a. 為客戶提供遠端協助，以判斷系統問題是否與 IBM 機器元件或程式元件相關（問題判斷）；
- b. 在適用情況下，為維持或還原 IBM 機器元件之規格，依交易文件所載軟體驅動裝置之 IBM 機器元件服務類型，而提供之現場及遠端診斷與補救維護服務；
- c. 在交易文件所載軟體驅動裝置之 IBM 機器元件適用情況下，基於下列目的而安裝監視程式：
 - (1) 偵測及分析永久性錯誤；
 - (2) 查明暫時錯誤之關聯性；及
 - (3) 辨識及提報媒體問題。

IBM 保留一切該等監視程式之所有權。客戶被授權執行該等監視程式，惟僅限於為使 IBM 得以提供本合約項下服務而依 IBM 之規定為之。

- d. IBM 認為必要之來自 IBM 製造、工程及開發地點之支援專家服務；
- e. 為改善 IBM 合格機器之服務功能、效能或安全性而需要之標準可用工程變更或現場變更單之規劃、排程及安裝。
- f. 協助客戶建立及實作電子支援設施；及
- g. 為對於交易文件所載軟體驅動裝置之 IBM 機器元件進行遠端診斷、套用修正程式及更新，而提供之電子設施啟動功能，此功能專供 IBM 人員使用。

9. 服務保證

除本合約提供之保證外，IBM 亦保證依其現行說明書規定，以合理之注意與技術執行各項 IBM 服務。

10. 軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務期與展期

IBM 機器元件起始服務期，係指軟體驅動裝置之 IBM 機器元件交易文件載明之保固期。保證服務不得展期。於客戶取得軟體驅動裝置之「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」時，「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」之起始服務期應視同下列項目之前一服務期之展期：i) 該軟體驅動裝置之 IBM 機器元件；及 ii) 軟體驅動裝置程式元件之軟體產品更新與技術支援。

在適用情況下，依客戶於保證期間被授權之相同服務等級，或依客戶就保固服務升級選取之相同服務等級，而提供「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」。「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」之起始服務期，自 IBM 機器元件保固期結束後之隔日起算。「軟體驅動裝置維護及產品更新與技

術支援服務」之起始服務期，i) 於次年對應月份最後一日結束，但保證期於該月份最後一日結束者除外，在此情況下，服務期為自機器元件保固期結束日起算之十二個月，並於當月最後一日結束；或 ii) 於按比例計費之未滿十二足月服務期之客戶週年日結束（視適用情況而定），並依此搭配該週年日調整「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」之服務期。

客戶於訂購軟體驅動裝置之「軟體驅動裝置維護與及產品更新與計數支援服務」後，得依本合約第 3.5.4 節之條款延展客戶即將到期之「軟體驅動裝置維護與及產品更新與技術及支援服務」之期限：包括適用之國家/地區專有條款，但基於依本附件提供之服務之目的，而於「軟體產品更新與技術支援」詞語之後增添「及維護服務」詞語者，不在此限。

11. 服務之回復

若要回復任何到期之「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」，客戶需取得涵蓋「IBM 軟體產品更新與技術支援回復」之「IBM 軟體驅動裝置維護回復」。IBM 於回復「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」前，得檢查軟體驅動裝置，其所需費用由客戶負擔。該軟體驅動裝置非處於維護服務適用之可接受狀況者，客戶得要求 IBM 以計費方式將其還原，或者，客戶亦得撤銷其軟體驅動裝置維護恢復要求。IBM 將以其單獨之判斷，決定還原是否可行。還原服務之提供，以收費服務之方式為之。

12. 服務之終止與撤銷

若 IBM 撤銷特定軟體驅動裝置之「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」，客戶瞭解：

- a. IBM 不提供該軟體驅動裝置之「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」之展期；及
- b. 若客戶於為撤銷之通知前已延展「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」之期限，IBM 得就該軟體驅動裝置繼續提供「軟體驅動裝置維護及產品更新與技術支援服務」予客戶，至當時服務到期為止，或者，客戶得取得按比例計算之退款。

任何條款，依其性質於服務終止或撤銷後仍適用者，於履行之前仍然有效，並適用於雙方當事人之各別繼承人及受讓人。

第二部分 - 各國專有條款

就於下列指定國家/地區執行之交易，下列條款取代或修改第一部分之參照條款。第一部分中未由下列修訂變更之一切條款，維持原狀且持續有效。第二部分之架構如下：

- 歐洲、中東及非洲國家對其他附件條款所為修訂。

歐洲、中東、非洲國家之修訂

奧地利

7.2 IBM 機器元件服務（保證期間及其後）

下列條款增添為第四段第二句。

IBM 於保固期間，應就交付故障機器元件予 IBM 所需運費補償 貴客戶，並歸還該元件予 貴客戶，其所需費用由 IBM 負擔。

德國

7.2 IBM 機器元件服務（保證期間及其後）

下列條款增添為第四段第二句。

IBM 於保證期間，應就交付故障機器元件予 IBM 所需運費補償 貴客戶。

本軟體驅動裝置服務附件、本合約及其任何交易文件，係雙方當事人就客戶據以取得 IBM 軟體驅動裝置保證與維護服務之交易而訂立之完整合約，並取代客戶與 IBM 先前關於軟體驅動裝置服務所為一切口頭或書面溝通內容、陳述、應許、保證、約定及承諾。一訂立本附件，任何適用之交易文件均包括在內，任一方當事人均未就未載明於本附件、本合約或交易文件者為任何陳述。客戶以書面提出任何（例如：訂購單）之額外或不同條款無效。

雙方當事人以手寫方式，或在法律認可之下，以電子方式簽署本附件（或其他參照本附件而將其納入之文件），即表示接受本附件之條款。於簽署後，i) 以可靠方式（例如，電子映像檔、影印或傳真）作成之任何本附件重製本均視同正本；及 ii) 依本附件取得之一切軟體驅動裝置保證及維護服務，均受本附件拘束。

