

International Passport Advantage-Aftale

Tillæg vedrørende Serviceydelser til Funktionsspecifikke Produktløsninger

Del 1 – Standardvilkår

Vilkårene i dette Tillæg vedrørende Serviceydelser til Funktionsspecifikke Produktløsninger (Appliance) (kaldet Tillæg) supplerer vilkårene i kundens IBM International Passport Advantage-Aftale eller IBM International Passport Advantage Express-Aftale. Vilkårene gælder garanti- og vedligeholdelsesservice til Funktionsspecifikke IBM-Produktløsninger anskaffet hos IBM eller en autoriseret forhandler. Kunden accepterer vilkårene i Tillægget uden ændringer ved at underskrive nedenfor. Udtryk med stort begyndelsesbogstav, som ikke er defineret i dette Tillæg, er defineret i Aftalen.

1. Definitioner

Angiven Lokation – en lokation i kundens Virksomhed, hvor Serviceydelserne bliver leveret, som angivet i et Transaktionsdokument. Alle Serviceydelser, som modtages på Angivne Lokationer, er underlagt vilkårene i dette Tillæg.

Del, kunden selv kan udskifte (CRU: Customer Replaceable Unit) – en maskinkomponentdel, som kunden selv kan udskifte, f.eks. et tastatur, RAM og harddisk.

Serviceperiode - den periode, der er angivet i et Transaktionsdokument, og hvori IBM leverer Serviceydelser i henhold til dette Tillæg i et bestemt land.

Serviceydelse – udførelse af en opgave, assistance, support eller adgang til en ressource, f.eks. en informationsdatabase, som IBM stiller til rådighed for kunden, som angivet i et Transaktionsdokument. En Serviceydelse, som anskaffes i henhold til dette Tillæg, er et Kvalificeret Produkt.

Specifikation af diverse udstyr (kaldet MES (miscellaneous equipment specification)) – en ændring i en installeret Maskinkomponent, som angivet i et Transaktionsdokument. Ændringen udvider typisk nogle af eller alle de ressourcer, der er installeret som del af Maskinkomponentens konfiguration. En MES kan for eksempel tilføje databehandlingskapacitet og/eller hukommelse til en server, storagekapacitet til en diskstorageenhed eller I/O-adaptore til en Maskinkomponent. En MES kan tilføje eller fjerne maskinkomponentfaciliteter eller konvertere en Maskinkomponents faciliteter, model- eller maskinkomponenttype, men kun i det omfang, som IBM har angivet i et annonceringsbrev for netop den Maskinkomponent.

Standardarbejdsdage – de generelt accepterede arbejdsdage pr. uge i hvert enkelt land eller på hver enkelt lokalitet, eksklusiv helligdage og offentlige fridage.

Standardarbejdstid – den normale arbejdstid på en Standardarbejdsdag.

2. Tillægsstruktur

Dette Tillæg omfatter **Del 1 - Standardvilkår** og **Del 2 - Særlige vilkår for specifikke lande** (eventuelt). Vilkårene i Del 2 kan erstatte eller ændre vilkårene i Del 1.

3. Serviceydelsernes omfang

Serviceydelser til Funktionsspecifikke IBM-Produktløsninger i og efter garantiperioden er et enkelt produkttilbud, som består af specifikke Serviceydelser til Programkomponenter, Maskinkomponenter og eventuelt til en Maskinkodekomponent i en Funktionsspecifik IBM-Produktløsning.

Hvis det er relevant, bliver der udarbejdet et Transaktionsdokument for hver Angiven Lokation, som anskaffer Serviceydelser i henhold til dette Tillæg.

Hvis der er uoverensstemmelse mellem vilkårene i et Transaktionsdokument, dette Tillæg og Aftalen, har vilkårene i et Transaktionsdokument forrang for vilkårene i dette Tillæg, og vilkårene i Tillægget har forrang for vilkårene i Aftalen.

I Transaktionsdokumentet angiver IBM den Funktionsspecifikke Produktløsning, de Serviceydelser, som gælder for den, Serviceperioden, eventuelle yderligere vilkår og den Angivne Lokation.

Vejledningen IBM Passport Advantage Appliance Support Handbook (kaldet Appliance Support Handbook) indeholder flere oplysninger om Serviceydelser til Funktionsspecifikke Produktløsninger. Vejledningen findes på adressen <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

4. IBM's forpligtelser

Når kunden indgår en aftale om en Serviceydelse, der skal gælde på en Angiven Lokation, erklærer IBM sig indforstået med at levere en sådan Serviceydelse i overensstemmelse med de vilkår og forpligtelser, der er angivet i Servicebeskrivelsen, som beskrevet i dette Tillæg eller i det relevante Transaktionsdokument.

5. Kundens forpligtelser

Kunden erklærer sig indforstået med, at:

- a. – når en gældende Serviceydelse betyder, at IBM leverer adgangskoder, adgang til elektroniske fejlfindingsværktøjer, informationsdatabaser eller andre Serviceydelser til kunden – skal kunden begrænse brugen af sådanne elementer til kun de personer, der har tilladelse til at bruge dem under kundens opsyn og kun til understøttelse af de Funktionsspecifikke Produktløsninger og Serviceydelser, som er identificeret i Transaktionsdokumenter.
- b. stille kundens Funktionsspecifikke Produktløsning til rådighed via et modem eller internettet i forbindelse med ekstern fejlfinding og afhjælpning af fejl. Kunden er ansvarlig for at levere det modem og de telefonlinjer, der er brug for på kundens lokation, og for at give IBM midlertidig brugeradgang til kundens Funktionsspecifikke Produktløsning. Kunden sikrer, at disse eksterne aktiviteter udføres under kundens kontrol. Kunden er ansvarlig for i) data og indhold i den database, som kunden stiller til rådighed for IBM i forbindelse med en Serviceydelse, der er undergivet dette Tillæg, ii) udvælgelse og implementering af procedurer og kontrol vedrørende adgang, sikkerhed, kryptering, brug og forsendelse af data og iii) sikkerhedskopiering og retablering af databasen og de lagrede data. Hvis kunden ikke sørger for ekstern adgang til sin Funktionsspecifikke Produktløsning, kan det medføre en længere problemløsningsstid.
- c. betale alle kommunikationsudgifter i forbindelse med adgangen til disse Serviceydelser, herunder for eksempel betaling af udgifter til telefon og internetforbindelse, medmindre IBM angiver andet skriftligt.
- d. omgående – inden kunden stiller faciliteter, programmer, maskiner, netværk eller andre, lignende ressourcer til rådighed for IBM – indhente de nødvendige licenser og godkendelser, så IBM eller IBM's underleverandører kan bruge, få adgang til og ændre sådanne ressourcer, i det omfang det er nødvendigt, for at IBM kan udføre Serviceydelserne. IBM fritages for sine forpligtelser til at levere Serviceydelserne, i det omfang kundens manglende, omgående indhentelse af sådanne licenser eller godkendelser bevirker, at IBM ikke har mulighed for at opfylde sine forpligtelser. Hvis en tredjepart fremsætter et krav mod IBM som følge af kundens manglende, omgående indhentelse af disse licenser og godkendelser, er kunden indforstået med at godtgøre IBM de eventuelle omkostninger og erstatningsbeløb, som IBM med rimelighed kan pådrage sig i forbindelse med et sådant krav.
- e. visse maskinkomponenttyper eventuelt kræver, at der skal installeres og anvendes eksterne opkoblingsværktøjer og udstyr til direkte problemrapportering og ekstern fejlanalyse og problemløsning.
- f. følge den servicevejledning, som IBM udleverer, eller som kan være angivet i vejledningen Appliance Support Handbook på adressen <http://www.ibm.com/software/appliance/support>. Vejledningen kan inkludere retningslinjer for installation af en Maskinkodekomponent og andre programopdateringer, som enten downloades fra et IBM-websted på internettet eller kopieres fra andre elektroniske medier med det formål at holde den Funktionsspecifikke produktløsning opdateret.
- g. bruge de oplysninger, som kunden modtager i forbindelse med disse Serviceydelser, herunder elektronisk fejlfinding og andre Serviceydelser, udelukkende til at understøtte databehandlingen inden for kundens Virksomhed.

Derudover erklærer kunden sig indforstået med, at IBM må benytte globale ressourcer (dvs. medarbejdere, der midlertidigt opholder sig i Danmark, samt medarbejdere på lokaliteter over hele verden) til at levere Serviceydelserne.

6. Personale

Parterne udpeger hver især eget personale, som er kvalificeret til at udføre de opgaver, der kræves af parterne i henhold til dette Tillæg, og parterne er hver især ansvarlige for eget personale mht. tilsyn,

ledelse, kontrol og aflønning. Med de forbehold, der er nævnt i det foregående, kan hver part beslutte udpegningen af eget personale og egne leverandører.

IBM kan engagere underleverandører, der skal levere eller hjælpe med at levere Serviceydelser. I det tilfælde forbliver IBM ansvarlig for at opfylde sine forpligtelser i henhold til Tillægget og for at udføre Serviceydelserne.

7. Service på Funktionsspecifikke IBM-Produktløsninger (i og efter garantiperioden)

7.1 Servicetidsrum

Det servicetidsrum for hver Funktionsspecifikke Produktløsning, hvori IBM leverer Serviceydelser til den Funktionsspecifikke Produktløsning, er angivet i vejledningen Appliance Support Handbook på adressen <http://www.ibm.com/software/appliance/support>

Medmindre andet er angivet, leverer IBM Serviceydelserne i det enkelte land eller på den enkelte lokalitet på Standardarbejdsdage i Standardarbejdstiden. Det er muligt at vælge et udvidet servicetidsrum til visse Serviceydelser.

7.2 Service på IBM-Maskinkomponenter (i og efter garantiperioden)

IBM yder forskellige typer Serviceydelser med det formål at holde eller bringe Maskinkomponenter i overensstemmelse med deres Specifikationer. Kunden kan ved at henvende sig til IBM få oplysninger om de typer Serviceydelser, der er til rådighed for en Maskinkomponent. IBM kan efter eget valg i) enten reparere eller udskifte en defekt Maskinkomponent eller ii) yde Service enten på kundens adresse eller i et servicecenter. IBM administrerer og installerer udvalgte tekniske ændringer til IBM-Maskinkomponenter og kan også udføre forebyggende vedligeholdelse.

Alle opgraderinger, som IBM yder service på, skal være installeret på en Maskinkomponent, der i) er den designerede Maskinkomponent med serienummer, og som ii) har et teknisk niveau, der er kompatibelt med den pågældende Opgradering.

Hvis en Servicetype forudsætter, at kunden leverer den defekte Maskinkomponent til IBM, skal kunden sende den forsvarligt emballeret til den adresse, IBM angiver. Forsendelser sker mod forudbetaling og for kundens regning, medmindre IBM specificerer andet. Når IBM enten har repareret eller udskiftet Maskinkomponenten, leverer IBM den til kunden for IBM's regning, medmindre IBM specificerer andet. IBM er ansvarlig for tab eller beskadigelse af Maskinkomponenten, mens den er i) i IBM's besiddelse eller ii) under transport for IBM's regning.

Kunden skal:

- a. indhente ejerens tilladelse til, at IBM yder service på en Maskinkomponent, som kunden ikke ejer.
- b. inden IBM udfører Service (hvor dette er relevant):
 - (1) følge IBM's procedurer for fejlfinding og anmodning om Service.
 - (2) sikre alle programmer, data og andre værdier, som Maskinkomponenten indeholder, og
 - (3) meddele IBM, hvis en Maskinkomponent flyttes til en anden installationsadresse, og
- c. gøre følgende, når kunden returnerer en Maskinkomponent til IBM, uanset årsagen:
 - (1) på en sikker måde slette fra en Maskinkomponent alle data, herunder for eksempel følgende: i) Personlige Data og ii) fortrolige eller ejendomsretligt beskyttede oplysninger og andre data. Hvis det ikke er muligt at fjerne eller slette Personlige Data, er kunden indforstået med at transformere oplysningerne, for eksempel ved at gøre dem anonyme, så de ikke længere kan betegnes som Personlige Data ifølge gældende lov.
 - (2) fjerne alle værdier fra Maskinkomponenter, der returneres til IBM. IBM er ikke ansvarlig for eventuelle værdier eller programmer, som IBM ikke har leveret sammen med Maskinkomponenten, eller for data, der ligger på en Maskinkomponent, som kunden returnerer til IBM.
 - (3) IBM kan sende hele eller en del af den Funktionsspecifikke Produktløsning til andre IBM-lokaliteter eller til tredjepartslokaliteter over hele verden for at opfylde sine forpligtelser i henhold til denne Aftale, og kunden giver IBM tilladelse til at gøre dette.

7.2.1 Udskiftninger

Hvis Service indebærer udskiftning af en Maskinkomponent eller en maskindel, bliver den udskiftede Maskinkomponent eller del IBM's ejendom, og den Maskinkomponent eller del, der installeres i stedet, bliver kundens ejendom. Kunden indestår for, at alle afmonterede dele er originale og uændrede. Maskinkomponenten eller delen, der installeres i stedet, er ikke nødvendigvis ny, men den vil være i god og funktionsdygtig stand og have mindst tilsvarende funktionalitet som den udskiftede Maskinkomponent eller del. Erstatningsmaskinkomponenten eller delen overtager samme garanti- eller vedligeholdelsesstatus, som det udskiftede. Inden IBM udskifter en Maskinkomponent eller en del, skal kunden fjerne alle funktioner, dele, ekstraudstyr, ændringer eller tilslutninger, som ikke er omfattet af IBM's Serviceydelse. Kunden indestår desuden for, at i) Maskinkomponenten eller delen er fri for juridiske hæftelser eller andre begrænsninger, som hindrer en udskiftning, og for at ii) overdrage ejendomsret og besiddelse af de fjernede dele til IBM.

Til visse IBM-Maskinkomponenter leverer IBM udskiftningsdele, som kunden selv skal installere. Det kan dreje sig om i) en CRU-del (Customer Replaceable Unit) eller ii) en hel Maskinkomponent. Kunden kan anmode IBM om at installere CRU-delen eller Maskinkomponenten mod betaling. IBM udleverer oplysninger og udskiftningsvejledninger sammen med kundens Maskinkomponent, og oplysningerne kan når som helst rekvireres fra IBM. I det materiale, der udleveres sammen med en udskiftningsdel, angiver IBM, om den defekte CRU-del eller Maskinkomponent skal returneres til IBM. Når IBM kræver, at udskiftningsdelen skal returneres, så sendes forsendelsesoplysninger og -emballage sammen med udskiftningsdelen. Hvis IBM ikke har modtaget den defekte CRU-del eller Maskinkomponent, senest 15 dage efter at kunden har modtaget udskiftningsdelen, bliver kunden faktureret for udskiftningsdelen.

7.2.2 Undtagelser

Reparations- og udskiftningservice omfatter ikke:

- a. Tilbehør, forbrugsartikler, forbrugsstoffer (f.eks. batterier og printerpatroner) og konstruktionsdele (f.eks. rammer og dæksler).
- b. Maskinkomponenter, der er beskadigede som følge af forkert brug, ydre omstændigheder, uautoriseret ændring, uegnet fysisk miljø eller driftsmiljø eller mangelfuld vedligeholdelse fra kundens eller en tredjeparts side.
- c. Maskinkomponenter, hvor identifikationsmærkaterne for selve Maskinkomponenten eller for enkeltkomponenter er fjernet eller ændret.
- d. Fejl forårsaget af et produkt, som IBM ikke er ansvarlig for.
- e. Service på uautoriserede maskinkomponentændringer.
- f. Service på en Maskinkomponent, hvor kunden bruger maskinkapacitet ud over, hvad IBM skriftligt har givet kunden tilladelse til at bruge.

7.2.3 Serviceopgradering i garantiperioden

For visse Maskinkomponenter kan kunden vælge at opgradere serviceniveauet i garantiperioden i forhold til den garantiservice, der er standard for Maskinkomponenten, og som er angivet i et Transaktionsdokument (kaldet Serviceopgradering i garantiperioden). IBM leverer Serviceydelser til Funktionsspecifikke Produktløsninger, som beskrevet i dette Tillæg, men opkræver betaling for en eventuel Serviceopgradering i garantiperioden. Kunden må ikke annullere Serviceopgraderingen eller overføre den til en anden Funktionsspecifik Produktløsning i garantiperioden.

Når garantiperioden udløber, fortsætter Maskinkomponenten med samme vedligeholdelsesserviceniveau, hvis det er tilgængeligt, som kunden valgte i forbindelse med Serviceopgraderingen i garantiperioden.

Der er flere oplysninger om de forskellige muligheder for Serviceopgradering i garantiperioden i IBM Appliance Support Handbook på adressen <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

7.3 Service på Programkomponenter (i og efter garantiperioden)

IBM leverer Service på Programkomponenter i Funktionsspecifikke IBM-Produktløsninger i garantiperioden, som anført i licensaftalen for Programkomponenten. IBM leverer yderligere support til Programkomponenter, både i og efter garantiperioden, som beskrevet i afsnittene om Programabonnement og Support samt Udvalgt Support i Aftalen.

Programabonnement og Support til Programkomponenter i en Funktionsspecifik Produktløsning i garantiperioden begynder på installationsdatoen.

7.4 Servicemuligheder (i og efter garantiperioden)

For visse Funktionsspecifikke IBM-Produktløsninger kan kunden tilvælge flere servicemuligheder, som er anført i et Transaktionsdokument (kaldet Servicevalg). IBM tilbyder de ekstra Servicevalg i overensstemmelse med de servicebeskrivelser, der findes i et Transaktionsdokument. IBM leverer Service på Funktionsspecifikke Produktløsninger, som beskrevet i dette Tillæg, men opkræver betaling for Servicevalg.

Kunden må ikke annullere Servicevalget eller overføre det valgte til en anden Funktionsspecifik Produktløsning i Serviceperioden.

Der er flere oplysninger om de forskellige servicemuligheder i forbindelse med Funktionsspecifikke Produktløsninger i IBM Appliance Support Handbook på adressen <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

8. Vedligeholdelsesservice på IBM-Maskinkomponenter (efter garantiperioden)

Når garantiperioden udløber, bliver garantiservice på IBM-Maskinkomponenten konverteret til Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice til Funktionsspecifikke Produktløsninger i henhold til vilkårene i Aftalens afsnit 3.5.4 "Automatisk årlig fornyelse af Programabonnement og Support og Udvalgt Support", og eventuelle relevante landespecifikke vilkår. For så vidt angår dette Tillæg, skal ordene "og vedligeholdelsesservice" dog tilføjes efter ordene "programabonnement og support".

Som del af Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice til Funktionsspecifikke Produktløsninger leverer IBM Service til IBM-Maskinkomponenter, som beskrevet i dette Tillæg, der indgår i de Funktionsspecifikke Produktløsninger, der er beskrevet i et Transaktionsdokument. Denne Service til IBM-Maskinkomponenter består også af følgende:

- a. Ekstern assistance til kunden i forbindelse med vurdering af, om systemproblemer er IBM-Maskinkomponent- eller Programkomponentrelaterede (fejlfinding).
- b. Fejlfindings- og fejlløsningsservice på kundens adresse eller eksternt i overensstemmelse med den type Service, der er angivet for de Funktionsspecifikke Produktløsningers IBM-Maskinkomponenter i et Transaktionsdokument, med henblik på at holde eller bringe IBM-Maskinkomponenterne i overensstemmelse med deres Specifikation, hvis det er relevant.
- c. Installation af overvågningsprogrammer, hvis de er tilgængelige for IBM-Maskinkomponenterne i de Funktionsspecifikke Produktløsninger, der er angivet i et Transaktionsdokument. Det sker med henblik på at:
 - (1) opdage og analysere permanente fejl.
 - (2) finde årsagen til periodiske fejl.
 - (3) identificere og rapportere medieproblemer.

IBM beholder ejendomsretten til alle overvågningsprogrammerne. Kunden må kun køre overvågningsprogrammerne, som angivet af IBM, for at IBM kan levere de Serviceydelser, der er angivet i dette Tillæg.

- d. Serviceydelser fra eksperter inden for IBM-produktion, -teknik og -udvikling i det omfang, IBM skønner det nødvendigt.
- e. Planlægning og installation af eventuelle, tilgængelige tekniske standardændringer eller anmodninger om praktiske ændringer, som kræves for at forbedre de Kvalificerede IBM-Maskiners servicébarhed, ydeevne eller sikkerhed.
- f. Assistance til kunden i forbindelse med fastlæggelse og implementering af elektroniske supportfaciliteter.
- g. Aktivering af elektroniske faciliteter, så kun IBM's medarbejdere kan fejlfinde, installere programrettelser på og opdatere de Funktionsspecifikke Produktløsningers IBM-Maskinkomponenter, som angivet i et Transaktionsdokument, eksternt.

9. Servicegaranti

Ud over de garantier der er indeholdt i Aftalen, indestår IBM for, at IBM vil udføre enhver IBM-Serviceydelse med fornøden omhu og kompetence og i overensstemmelse med den aktuelle beskrivelse.

10. Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice til Funktionsspecifikke Produktløsninger – Serviceperiode og fornyelse

Den første Serviceperiode for IBM-Maskinkomponenter er den garantiperiode, der er angivet i et Transaktionsdokument, som dækker IBM-Maskinkomponenten i en Funktionsspecifik Produktløsning. GarantSERVICE kan ikke fornyes. Når kunden anskaffer Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice til Funktionsspecifikke Produktløsninger, behandles den første Serviceperiode, som om den er en fornyelse af en tidligere Serviceperiode for i) IBM-Maskinkomponenten i den Funktionsspecifikke Produktløsning og ii) Programabonnement og Support til Programkomponenten i en Funktionsspecifik Produktløsning.

Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice på en Funktionsspecifik Produktløsning leveres på samme serviceniveau, hvis det er tilgængeligt, som kunden var berettiget til i garantiperioden eller på samme serviceniveau som det, kunden har valgt ved en serviceopgradering i garantiperioden. Den første Serviceperiode med Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice begynder dagen efter, at garantiperioden for IBM-Maskinkomponenten udløber. Den første Serviceperiode med Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice slutter i) den sidste dag i samme måned året efter, medmindre garantiperioden slutter den sidste dag i måneden – i hvilket tilfælde Serviceperioden slutter den sidste dag i samme måned året efter – eller ii) på kundens Årsdag, hvis det drejer sig om en Serviceperiode på under et år (mod en forholdsmæssig betaling). På den måde tilpasses Serviceperioden med Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice til Årsdagen.

Når kunden bestiller Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice til en Funktionsspecifik Produktløsning, kan kunden forny eksisterende Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice til en Funktionsspecifik Produktløsning, når denne udløber, i henhold til vilkårene i Aftalens afsnit 3.5.4 "Automatisk årlig fornyelse af Programabonnement og Support og Udvalgt Support", og eventuelle relevante landespecifikke vilkår. For så vidt angår Serviceydelser, der leveres i henhold til dette Tillæg, skal ordene "og Vedligeholdelsesservice" dog tilføjes efter ordene "Programabonnement og Support".

11. Genetablering af Serviceydelse

Hvis kunden ønsker at genetablere udløbet Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice, skal kunden anskaffe en Genetablering af Vedligeholdelsesservice til en Funktionsspecifik IBM-Produktløsning, som omfatter Genetablering af IBM Programabonnement og Support. IBM har ret til at inspicere den Funktionsspecifikke Produktløsning for kundens regning, inden Vedligeholdelsesservice samt Abonnement og Supportservice til den Funktionsspecifikke Produktløsning genetaberes. Hvis den Funktionsspecifikke Produktløsning ikke er i acceptabel stand til at kunne opnå vedligeholdelsesservice, kan kunden enten anmode IBM om at sætte den Funktionsspecifikke Produktløsning i stand mod betaling eller annullere sin anmodning om Genetablering af Vedligeholdelsesservice. Det er alene IBM's afgørelse, om en retablering af en Serviceydelse er mulig. Retableringen ydes som en fakturerbar Serviceydelse.

12. Opsigelse og tilbagetrækning af en Serviceydelse

Hvis IBM trækker Vedligeholdelsesservice samt Abonnement og Supportservice til en bestemt Funktionsspecifik Produktløsning tilbage, er kunden indforstået med følgende:

- a. IBM tilbyder ikke fornyelse af Vedligeholdelsesservice samt Abonnement og Supportservice til den pågældende Funktionsspecifikke Produktløsning.
- b. Hvis kunden fornyr Vedligeholdelsesservice samt Abonnement og Supportservice til den Funktionsspecifikke Produktløsning før meddelelsen om tilbagetrækningen, vil IBM enten fortsætte med at tilbyde kunden Vedligeholdelsesservice og Abonnement og Supportservice til den Funktionsspecifikke Produktløsning indtil udløbet af den aktuelle serviceperiode eller refundere kunden et forholdsmæssigt beløb.

Bestemmelser, der ifølge deres natur rækker ud over en Serviceydelseres ophørs- eller tilbagetrækningsdato, gælder, indtil de er opfyldt, og omfatter også begge parter's respektive efterfølgere og transporthavere.

Del 2 - Særlige vilkår for specifikke lande

For transaktioner, der udføres i de lande, der er angivet nedenfor, gælder følgende: Nedenstående vilkår erstatter eller ændrer de vilkår, som er angivet i Del 1. De vilkår i Del 1, der ikke berøres af nedenstående ændringer, forbliver uændrede og gældende. Del 2 er inddelt som følger:

- Landespecifikke ændringer for Europa, Mellemøsten og Afrika til andre vilkår i Tillægget

EUROPA, MELLEØSTEN, AFRIKA - LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER

ØSTRIG

7.2 Service for IBM Machine Components (during and after warranty)

The following is added as the second sentence in the fourth paragraph:

During the warranty period, IBM will reimburse you for the transportation charges for delivery of the failing Machine Component to IBM and will return it to you at IBM's expense.

TYSKLAND

7.2 Service for IBM Machine Components (during and after warranty)

The following is added as the second sentence in the fourth paragraph:

During the warranty period, IBM will reimburse you for the transportation charges for delivery of the failing Machine Component to IBM.

Dette Tillæg vedrørende Serviceydelser til Funktionsspecifikke Produktløsninger, Aftalen og eventuelle Transaktionsdokumenter udgør den fuldstændige aftale mellem parterne vedrørende transaktioner, hvor kunden anskaffer garanti- og vedligeholdelsesservice til Funktionsspecifikke IBM-Produktløsninger, og erstatter alle tidligere, mundtlige eller skriftlige tilkendegivelser, udsagn, garantier eller løfter eller tidligere mundtlig eller skriftlig kommunikation mellem kunden og IBM vedrørende Serviceydelser til Funktionsspecifikke Produktløsninger. Når parterne underskriver dette Tillæg, herunder alle relevante Transaktionsdokumenter, henholder ingen af parterne sig til oplysninger, som ikke er angivet i dette Tillæg, i Aftalen eller i et Transaktionsdokument. Eventuelle tilføjelser til eller ændringer af vilkår fra kundens side, uanset kommunikationsform, f.eks. i en indkøbsordre, anses for ugyldige.

Parterne accepterer vilkårene i Tillægget ved at underskrive det (eller et andet dokument, som inkorporerer Tillægget ved henvisning) i hånden eller elektronisk, hvor dette anerkendes af lovgivningen. Når Tillægget er underskrevet, i) anses enhver troværdig gengivelse af det, f.eks. et elektronisk billede, en fotokopi eller en fax, for at være gyldig dokumentation, og ii) al garanti- og vedligeholdelsesservice til en Funktionsspecifik Produktløsning, som er anskaffet i henhold til dette Tillæg, er underlagt det.

Tiltrådt:

<Customer Entity Name>

Tiltrådt:

<IBM Entity Name>

Kundens underskrift

Underskrift

Navn (maskinskrevet eller blokbogstaver):

Navn (maskinskrevet eller blokbogstaver):

Stilling (maskinskrevet eller blokbogstaver):

Stilling (maskinskrevet eller blokbogstaver):

Dato:

Dato:

Aftalenummer/lokationsnummer:

Kundens IBM-kundenummer:

Kundens adresse:
