

## Προσάρτημα για Υπηρεσίες για Εργαλεία (Attachment for Appliance Services)

### Μέρος 1 – Γενικοί Όροι

Οι όροι του παρόντος Προσαρτήματος για Υπηρεσίες για Εργαλεία ("Προσάρτημα") είναι επιπρόσθετοι στους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM, ανάλογα με την περίπτωση, που έχει συνάψει ο Πελάτης, και διέπουν τις υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης για Εργαλεία IBM που αποκτήθηκαν από την IBM ή από εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της IBM. Ο Πελάτης αποδέχεται τους όρους του παρόντος Προσαρτήματος χωρίς τροποποιήσεις υπογράφοντας παρακάτω. Για τους όρους με κεφαλαία γράμματα για τους οποίους δεν παρέχεται ορισμός στο παρόν Προσάρτημα, παρέχεται ορισμός στη Σύμβαση.

#### 1. Ορισμοί

**Μονάδα Αντικαθιστώμενη από τον Πελάτη (Customer Replaceable Unit ή "Μονάδα CRU")** – ένα εξάρτημα Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής που προσδιορίζεται ως Μονάδα Αντικαθιστώμενη από τον Πελάτη (π.χ. πληκτρολόγιο, μνήμη ή μονάδα σκληρού δίσκου).

**Ετερόκλητη Προδιαγραφή Εξοπλισμού (Miscellaneous Equipment Specification ή "MES")** - μια αλλαγή σε ένα εγκατεστημένο Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής η οποία προσδιορίζεται σε μια Έγγραφο Συναλλαγής και με την οποία ενισχύονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ορισμένοι ή όλοι οι πόροι που εγκαταστάθηκαν στα πλαίσια της διαμόρφωσης του εν λόγω Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής. Για παράδειγμα, με ένα MES μπορεί να προστεθεί δυναμικότητα επεξεργασίας ή/και μνήμη σε έναν εξυπηρετητή, χωρητικότητα αποθήκευσης σε μια συσκευή αποθήκευσης σε δίσκο, προσαρμογείς εισόδου/εξόδου σε οποιοδήποτε Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής κ.ο.κ. Με ένα MES μπορούν να προστεθούν ή να αφαιρεθούν προσθήκες (features) ενός Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής ή να μετατραπούν οι προσθήκες ενός Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής, το μοντέλο ή ο τύπος ενός Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής, αλλά μόνο στο βαθμό που προσδιορίστηκε σε επιστολή ανακοίνωσης της IBM για το συγκεκριμένο Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής.

**Υπηρεσία (Service)** – η εκτέλεση μιας εργασίας ή η παροχή βοήθειας, υποστήριξης ή πρόσβασης σε πόρους (όπως π.χ. μια βάση πληροφοριών) που η IBM θέτει στη διάθεση του Πελάτη, όπως καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Μια Υπηρεσία που αποκτάται βάσει του παρόντος Προσαρτήματος αποτελεί Επιλεγμένο Προϊόν.

**Καθορισμένη Τοποθεσία (Specified Location)** – μια τοποθεσία εντός της Επιχείρησης του Πελάτη στην οποία παρέχονται Υπηρεσίες οι οποίες προσδιορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Όλες οι Υπηρεσίες που λαμβάνονται σε Καθορισμένες Τοποθεσίες υπόκεινται στους όρους του παρόντος Προσαρτήματος.

**Κανονικές Εργάσιμες Ημέρες (Standard Business Days)** – οι γενικά αποδεκτές ημέρες λειτουργίας κατά τη διάρκεια μιας εβδομάδας σε κάθε χώρα ή περιοχή, εκτός των τοπικών τραπεζικών και εθνικών αργιών.

**Κανονικό Εργάσιμο Ωράριο (Standard Business Hours)** – οι κανονικές ώρες εργασίας κατά τη διάρκεια μιας Κανονικής Εργάσιμης Ημέρας.

**Περίοδος Παροχής Υπηρεσιών (Service Period)** - η περίοδος, καθορισμένη σε Έγγραφο Συναλλαγής, κατά τη διάρκεια της οποίας η IBM παρέχει Υπηρεσίες βάσει του παρόντος Προσαρτήματος σε μια συγκεκριμένη χώρα.

#### 2. Δομή του Προσαρτήματος

Το παρόν Προσάρτημα περιλαμβάνει το **Μέρος 1 - Γενικοί Όροι** και το **Μέρος 2 - Όροι που Εμπíπτουν στο Δίκαιο κάθε Χώρας** (εάν υπάρχουν). Οι όροι του Μέρους 2 ενδέχεται να αντικαθιστούν ή να τροποποιούν τους όρους του Μέρους 1.

#### 3. Εύρος των Υπηρεσιών

Οι Υπηρεσίες για Εργαλεία IBM, κατά διάρκεια και μετά την περίοδο εγγύησης, είναι μια ενιαία προσφορά που αποτελείται από συγκεκριμένες Υπηρεσίες για Λειτουργικά Τμήματα Προγράμματος, Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής και, εάν είναι διαθέσιμο, το Λειτουργικό Τμήμα Κώδικα Μηχανής ενός Εργαλείου IBM.

Θα δημιουργηθεί ένα Έγγραφο Συναλλαγής, εάν απαιτείται, για κάθε Καθορισμένη Τοποθεσία που αποκτά Υπηρεσίες βάσει του παρόντος Προσαρτήματος.

Σε περίπτωση αντίθεσης μεταξύ των όρων ενός Εγγράφου Συναλλαγής, του παρόντος Προσαρτήματος και της Σύμβασης, οι όροι του Εγγράφου Συναλλαγής κασιχύουν εκείνων του παρόντος Προσαρτήματος και οι όροι του παρόντος Προσαρτήματος κασιχύουν εκείνων της Σύμβασης.

Η IBM θα προσδιορίζει το Εργαλείο, τις Υπηρεσίες που θα παρέχονται για αυτό, την Περίοδο Παροχής Υπηρεσιών, τυχόν πρόσθετους όρους και προϋποθέσεις, εάν υπάρχουν, και την Καθορισμένη Τοποθεσία στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Συμβουλευτείτε το εγχειρίδιο IBM Passport Advantage Appliance Support Handbook ("Appliance Support Handbook") για πιο αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις Υπηρεσίες για Εργαλεία, στη διεύθυνση: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

#### **4. Υποχρεώσεις της IBM**

Όταν ο Πελάτης συνάψει σύμβαση για τη λήψη σχετικών Υπηρεσιών σε μια Καθορισμένη Τοποθεσία, η IBM συμφωνεί να παρέχει τις εν λόγω Υπηρεσίες σύμφωνα με τους όρους και τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στην περιγραφή Υπηρεσιών που παρέχεται στο παρόν Προσάρτημα ή στο αντίστοιχο Έγγραφο Συναλλαγής.

#### **5. Υποχρεώσεις του Πελάτη**

Ο Πελάτης συμφωνεί:

- α. Ότι σε περίπτωση που μια σχετική Υπηρεσία περιλαμβάνει την παροχή στον Πελάτη οποιωνδήποτε κωδικών πρόσβασης, πρόσβασης σε ηλεκτρονικά διαγνωστικά εργαλεία, βάσεις πληροφοριών ή άλλες διευκολύνσεις παροχής Υπηρεσιών, ο Πελάτης θα περιορίζει τη χρήση των εν λόγω στοιχείων μόνο σε εκείνους που έχουν εξουσιοδοτηθεί να τα χρησιμοποιούν κάτω από τον έλεγχο του Πελάτη και μόνο για την υποστήριξη των Εργαλείων και Υπηρεσιών που προσδιορίζονται σε Έγγραφο Συναλλαγών.
- β. Να παρέχει πρόσβαση στο Εργαλείο του Πελάτη μέσω modem ή μέσω Internet για την εξ αποστάσεως διάγνωση και επιδιόρθωση προβλημάτων. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παροχή του modem και των απαραίτητων τηλεφωνικών γραμμών στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, καθώς και για την παροχή προσωρινής πρόσβασης χρηστών της IBM στο Εργαλείο του Πελάτη. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι οι εν λόγω εξ αποστάσεως δραστηριότητες θα εκτελούνται κάτω από τον έλεγχό του. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για i) οποιαδήποτε δεδομένα και το περιεχόμενο οποιασδήποτε βάσης δεδομένων που ο Πελάτης καθιστά διαθέσιμη στην IBM σε συνάρτηση με μια Υπηρεσία βάσει του παρόντος Προσαρτήματος, ii) την επιλογή και εφαρμογή διαδικασιών και ελέγχων αναφορικά με την πρόσβαση, ασφάλεια, κρυπτογράφηση, χρήση και μετάδοση δεδομένων, iii) την εφεδρική αποθήκευση (backup) και αποκατάσταση της βάσης δεδομένων και οποιωνδήποτε αποθηκευμένων δεδομένων. Η μη παροχή εξ αποστάσεως πρόσβασης στο Εργαλείο του Πελάτη μπορεί να καθυστερήσει την επίλυση τυχόν προβλημάτων.
- γ. Να καταβάλλει οποιεσδήποτε χρεώσεις σύνδεσης που σχετίζονται με την πρόσβαση στις εν λόγω Υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, των χρεώσεων τηλεφωνικής σύνδεσης και Internet, εκτός εάν η IBM άλλως καθορίζει εγγράφως.
- δ. Ότι πριν καταστήσει εγκαταστάσεις, λογισμικό, μηχανήματα, δίκτυα και άλλους παρεμφερείς πόρους του Πελάτη διαθέσιμους στην IBM, θα εξασφαλίσει την έγκαιρη απόκτηση οποιωνδήποτε απαραίτητων αδειών χρήσης ή εγκρίσεων για τη χρήση, πρόσβαση και τροποποίηση των εν λόγω πόρων από την IBM ή τους υπεργολάβους της, στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την παροχή των Υπηρεσιών από την IBM. Η IBM θα απαλλάσσεται των υποχρεώσεών της να παρέχει τις Υπηρεσίες στο βαθμό που η μη έγκαιρη εξασφάλιση των εν λόγω αδειών χρήσης ή εγκρίσεων εκ μέρους του Πελάτη έχει αρνητικές επιπτώσεις στην ικανότητα της IBM να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της. Εάν κάποιος τρίτος εγείρει αξίωση εναντίον της IBM η οποία απορρέει από το γεγονός ότι ο Πελάτης δεν εξασφάλισε έγκαιρα τις εν λόγω άδειες χρήσης ή εγκρίσεις, ο Πελάτης συμφωνεί να αποζημιώσει την IBM για οποιοσδήποτε δαπάνες ή ζημιές με τις οποίες μπορεί ευλόγως να επιβαρυνθεί η IBM εξαιτίας της εν λόγω αξίωσης.
- ε. Ότι για ορισμένους τύπους Λειτουργικών Τμημάτων Μηχανής μπορεί να απαιτείται η εγκατάσταση και χρήση εργαλείων και εξοπλισμού εξ αποστάσεως σύνδεσης για την άμεση αναφορά προβλημάτων και την εξ αποστάσεως ανάλυση και επίλυση προβλημάτων.

- στ. Να ακολουθεί τις οδηγίες για τις Υπηρεσίες που παρέχονται από την IBM ή οι οποίες μπορεί να παρατίθενται στο εγχειρίδιο Appliance Support Handbook στη διεύθυνση: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>. (Στις οδηγίες αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται οδηγίες για την εγκατάσταση ενός Λειτουργικού Τμήματος Κώδικα Μηχανής ή άλλου ενημερωμένου λογισμικού Προγραμμάτων από δικτυακό τόπο της IBM στο Internet ή από άλλα ηλεκτρονικά μέσα προκειμένου να εξασφαλιζεται η διατήρηση του Εργαλείου στο πιο πρόσφατο επίπεδο έκδοσης), και
- ζ. Να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες που αποκτά μέσω αυτών των Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών διαγνωστικών εργαλείων και των διευκολύνσεων παροχής υπηρεσιών, μόνο για την ανταπόκριση στις απαιτήσεις επεξεργασίας πληροφοριών που ισχύουν στην Επιχείρηση του Πελάτη.

Επίσης, ο Πελάτης αποδέχεται ότι η IBM επιτρέπεται να χρησιμοποιεί διεθνείς ανθρώπινους πόρους (μη μόνιμους κατοίκους που χρησιμοποιούνται τοπικά και προσωπικό σε διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο) για την παράδοση των Υπηρεσιών.

## **6. Προσωπικό**

Κάθε ένα από τα δύο μέρη θα αναθέτει τις εργασίες που απαιτείται να εκτελεί βάσει του παρόντος Προσαρτήματος σε προσωπικό που είναι κατάλληλα καταρτισμένο και κάθε ένα από τα δύο μέρη θα έχει την ευθύνη της επίβλεψης, της καθοδήγησης, του ελέγχου και της αποζημίωσης του δικού του προσωπικού. Εντός του πλαισίου των ανωτέρω, κάθε ένα από τα δύο μέρη μπορεί να καθορίζει την ανάθεση εργασιών στο προσωπικό και στους εργολάβους του.

Η IBM μπορεί να χρησιμοποιεί υπεργολάβους για την εκτέλεση των Υπηρεσιών ή την παροχή βοήθειας στην εκτέλεση των Υπηρεσιών. Στην περίπτωση αυτή, η IBM παραμένει υπεύθυνη για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της βάσει του παρόντος Προσαρτήματος και για την εκτέλεση των Υπηρεσιών.

## **7. Υπηρεσίες για Εργαλεία IBM (κατά τη διάρκεια και μετά την περίοδο εγγύησης)**

### **7.1 Ωράριο Κάλυψης**

Το ωράριο κάλυψης για κάθε Εργαλείο, κατά τη διάρκεια του οποίου η IBM θα παρέχει Υπηρεσίες για το εν λόγω Εργαλείο, καθορίζεται στο εγχειρίδιο Appliance Support Handbook στη διεύθυνση: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>

Εκτός εάν άλλως καθορίζεται, η IBM παρέχει τις Υπηρεσίες σε κάθε χώρα/περιοχή στις Κανονικές Εργάσιμες Ημέρες κατά τη διάρκεια του Κανονικού Εργάσιμου Ωραρίου. Για ορισμένες Υπηρεσίες διατίθενται επιλογές για πρόσθετες ώρες κάλυψης.

### **7.2 Υπηρεσίες για Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM (κατά τη διάρκεια και μετά την περίοδο εγγύησης)**

Η IBM παρέχει ορισμένα είδη Υπηρεσιών για τη διατήρηση ή την επαναφορά Λειτουργικών Τμημάτων Μηχανής σε κατάσταση σύμφωνη με τις Προδιαγραφές τους. Η IBM θα ενημερώνει τον Πελάτη για τα είδη Υπηρεσιών που διατίθενται για ένα Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής. Η IBM, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, i) θα επισκευάζει ή θα ανταλλάσσει το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής στο οποίο παρουσιάστηκε βλάβη και ii) θα παρέχει τις Υπηρεσίες στις εγκαταστάσεις του Πελάτη ή σε κάποιο επισκευαστικό κέντρο. Η IBM διαχειρίζεται και εγκαθιστά επιλεγμένες Μηχανικές Τροποποιήσεις που αφορούν σε Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM και ενδέχεται επίσης να προβαίνει σε εργασίες προληπτικής συντήρησης.

Οποιαδήποτε Αναβάθμιση για την οποία η IBM παρέχει υπηρεσίες πρέπει να είναι εγκατεστημένη σε ένα Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής που i) είναι το καθορισμένο Λειτουργικό Τμήμα που προσδιορίζεται από τον αριθμό σειράς (serial number), εάν υπάρχει, και ii) είναι, σε επίπεδο Μηχανικής Τροποποίησης (Engineering Change), συμβατό με την Αναβάθμιση.

Όταν το είδος των Υπηρεσιών απαιτεί την παράδοση εκ μέρους του Πελάτη στην IBM του Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής στο οποίο παρουσιάστηκε βλάβη, ο Πελάτης συμφωνεί να το αποστέλλει κατάλληλα συσκευασμένο (με προκαταβολή των σχετικών εξόδων μεταφοράς, εκτός εάν η IBM άλλως καθορίσει) στην τοποθεσία που καθορίζει η IBM. Μετά την επισκευή ή ανταλλαγή του Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής, η IBM θα το παραδώσει στον Πελάτη με δικά της έξοδα, εκτός εάν άλλως καθορίσει. Η IBM είναι υπεύθυνη για απώλεια του Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής ή πρόκληση ζημίας σε αυτό όσο το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής βρίσκεται i) στην κατοχή της IBM ή ii) σε διαμετακόμιση, στις περιπτώσεις στις οποίες η IBM είναι υπεύθυνη για τα έξοδα μεταφοράς.

Ο Πελάτης συμφωνεί:

- α. Εάν το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής δεν ανήκει στον Πελάτη, να εξασφαλίζει την εξουσιοδότηση του κυρίου του Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής για την παροχή υπηρεσιών από την IBM,
- β. Στις περιπτώσεις που απαιτείται, πριν την παροχή των Υπηρεσιών από την IBM:
  - (1) να ακολουθεί τις υποδειχθείσες από την IBM διαδικασίες προσδιορισμού προβλημάτων και υποβολής αιτημάτων παροχής υπηρεσιών,
  - (2) να εξασφαλίζει την προστασία όλων των προγραμμάτων, δεδομένων και χρηματικών ποσών που περιέχονται στο Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής, και
  - (3) να ενημερώνει την IBM σχετικά με οποιαδήποτε αλλαγή της τοποθεσίας όπου βρίσκεται το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής, και
- γ. Σε περίπτωση που ο Πελάτης προβαίνει στην επιστροφή ενός Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής στην IBM για οποιονδήποτε λόγο:
  - (1) να διαγράφει με ασφαλή τρόπο από οποιοδήποτε Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής όλα τα δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: i) Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και ii) πληροφοριών και άλλων δεδομένων εμπιστευτικού ή ιδιοκτησιακού χαρακτήρα. Εάν η αφαίρεση ή διαγραφή Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα δεν είναι δυνατή, ο Πελάτης συμφωνεί να μετατρέψει τις εν λόγω πληροφορίες (π.χ. καθιστώντας τις ανώνυμες) σε μορφή τέτοια ώστε να μη χαρακτηρίζονται πλέον ως Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα βάσει του εφαρμοστέου δικαίου.
  - (2) να αφαιρεί όλα τα χρηματικά ποσά από τα Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής που επιστρέφει στην IBM. Η IBM δεν είναι υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρηματικά ποσά, προγράμματα που δεν παρασχέθηκαν από την IBM με το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής ή δεδομένα που περιέχονται σε ένα Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής που ο Πελάτης επιστρέφει στην IBM, και
  - (3) ότι η IBM μπορεί να αποστείλει ολόκληρο το Εργαλείο ή τμήμα του σε άλλες τοποθεσίες της IBM ή σε τοποθεσίες τρίτων ανά τον κόσμο για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της βάσει της παρούσας Σύμβασης, και ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να το πράξει.

### 7.2.1 Αντικαταστάσεις

Όταν οι Υπηρεσίες περιλαμβάνουν την ανταλλαγή ενός εξαρτήματος ή ενός Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής Μηχανής, το μέρος που αντικαθιστά η IBM περιέρχεται στην κυριότητα της IBM και το μέρος που αντικαθιστά το παλαιό περιέρχεται στην κυριότητα του Πελάτη. Ο Πελάτης δηλώνει ότι όλα τα μέρη που αφαιρούνται είναι γνήσια και χωρίς μετατροπές. Το μέρος που αντικαθιστά το παλαιό δεν θα είναι απαραίτητα καινούργιο, αλλά θα είναι σε κατάσταση καλής λειτουργίας και τουλάχιστον ισοδύναμο λειτουργικώς με το αντικατασταθέν μέρος. Για το μέρος που αντικαθιστά το παλαιό ισχύει το καθεστώς των Υπηρεσιών εγγύησης ή συντήρησης που ίσχυε για το αντικατασταθέν μέρος. Πριν η IBM προβεί στην ανταλλαγή ενός εξαρτήματος ή Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής, ο Πελάτης συμφωνεί να έχει αφαιρέσει όλες τις προσθήκες (features), τα εξαρτήματα, τις επιλογές, τις μετατροπές και τα προσαρτήματα που δεν καλύπτονται από τις υπηρεσίες της IBM. Ο Πελάτης συμφωνεί επίσης i) να εξασφαλίζει ότι το εξάρτημα ή το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής δεν υπόκειται σε νομικά κωλύματα ή περιορισμούς που εμποδίζουν την ανταλλαγή του και ii) να μεταβιβάζει την κυριότητα και την κατοχή αφαιρεθέντων εξαρτημάτων στην IBM.

Στα πλαίσια της παροχής υπηρεσιών για ορισμένα Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM, η IBM παρέχει μια μονάδα αντικατάστασης για εγκατάσταση από τον Πελάτη. Τέτοιες μονάδες αντικατάστασης μπορεί να είναι i) μια μονάδα CRU ή ii) ένα ολόκληρο Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει από την IBM να εγκαταστήσει τη μονάδα CRU ή το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής αντικατάστασης, αλλά στην περίπτωση αυτή η IBM ενδέχεται να χρεώσει τον Πελάτη για την εγκατάσταση. Η IBM παρέχει πληροφορίες και οδηγίες αντικατάστασης με το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής του Πελάτη και οποτεδήποτε κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη. Η IBM καθορίζει, στο υλικό που αποστέλλεται με τη μονάδα αντικατάστασης, εάν η ελαττωματική μονάδα CRU ή το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής πρέπει να επιστραφεί στην IBM. Όταν απαιτείται επιστροφή, αποστέλλονται οδηγίες και υλικά συσκευασίας μαζί με το στοιχείο αντικατάστασης, και ενδέχεται η IBM να χρεώσει τον Πελάτη για το στοιχείο αντικατάστασης εάν δεν λάβει την ελαττωματική μονάδα CRU ή το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής εντός 15 ημερών από την ημερομηνία που ο Πελάτης παρέλαβε το στοιχείο αντικατάστασης.

### 7.2.2 Στοιχεία που δεν καλύπτονται

Οι Υπηρεσίες επισκευής και ανταλλαγής δεν καλύπτουν τα ακόλουθα:

- α. Προαιρετικά τμήματα, αναλώσιμα (π.χ. μπαταρίες και κασέτες γραφίτη εκτυπωτών) και δομικά μέρη (π.χ. πλαίσια και καλύμματα),
- β. Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής που υπέστησαν βλάβη εξαιτίας κακής χρήσης, ατυχήματος, τροποποίησης, ακατάλληλου φυσικού ή λειτουργικού περιβάλλοντος, ή ακατάλληλης συντήρησης από τον Πελάτη ή από τρίτο μέρος,
- γ. Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής από τα οποία έχουν αφαιρεθεί ή στα οποία έχουν τροποποιηθεί οι αναγνωριστικές ετικέτες του Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής ή των εξαρτημάτων του,
- δ. Βλάβες οφειλόμενες σε προϊόν για το οποίο δεν είναι υπεύθυνη η IBM,
- ε. Υπηρεσίες σε μετατροπές Λειτουργικών Τμημάτων Μηχανής, ή
- στ. Υπηρεσίες σε Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής στο οποίο ο Πελάτης χρησιμοποιεί δυναμικότητα και δυνατότητα πέραν εκείνης για την οποία η IBM έχει παράσχει έγγραφη εξουσιοδότηση.

### 7.2.3 Αναβάθμιση Υπηρεσιών Εγγύησης

Για ορισμένα Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής, ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει την αναβάθμιση Υπηρεσιών σε σχέση με το βασικό επίπεδο Υπηρεσιών εγγύησης για το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής, το οποίο καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής ("Αναβάθμιση Υπηρεσιών Εγγύησης"), κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης. Η IBM παρέχει τις Υπηρεσίες για Εργαλεία που περιγράφεται στο παρόν Προσάρτημα αλλά χρεώνει τον Πελάτη για την Αναβάθμιση Υπηρεσιών Εγγύησης. Ο Πελάτης δεν μπορεί να τερματίσει την Αναβάθμιση Υπηρεσιών Εγγύησης ή να τη μεταβιβάσει σε άλλο Εργαλείο κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης.

Όταν λήξει η περίοδος εγγύησης, οι Υπηρεσίες για το Λειτουργικό Τμήματα Μηχανής θα μετατραπούν σε Υπηρεσίες συντήρησης στο ίδιο επίπεδο παροχής Υπηρεσιών, εάν διατίθεται, το οποίο επέλεξε ο Πελάτης για την Αναβάθμιση Υπηρεσιών Εγγύησης.

Συμβουλευτείτε το εγχειρίδιο IBM Appliance Support Handbook για πιο αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις επιλογές Αναβάθμιση Υπηρεσιών Εγγύησης για Εργαλεία, στη διεύθυνση:  
<http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

### 7.3 Υπηρεσίες για Λειτουργικά Τμήματα Προγράμματος (κατά τη διάρκεια και μετά την περίοδο εγγύησης)

Η IBM παρέχει Υπηρεσίες για το Λειτουργικό Τμήμα Προγράμματος των Εργαλείων IBM κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης, όπως δηλώνεται στη σύμβαση άδειας χρήσης του Λειτουργικού Τμήματος Προγράμματος. Η IBM παρέχει πρόσθετη υποστήριξη, τόσο κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης όσο και μετά τη λήξη της, για Λειτουργικά Τμήματα Προγράμματος όπως προβλέπεται και περιγράφεται στο άρθρο Συνδρομή και Υποστήριξη Λογισμικού και Επιλεγμένη Υποστήριξη της Σύμβασης.

Η Συνδρομή και Υποστήριξη Λογισμικού για το Λειτουργικό Τμήμα Προγράμματος ενός Εργαλείου κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης αρχίζει κατά την Ημερομηνία Εγκατάστασης.

### 7.4 Επιλογές Υπηρεσιών (κατά τη διάρκεια και μετά την περίοδο εγγύησης)

Για ορισμένα Εργαλεία IBM, ο Πελάτης μπορεί να ορίσει πρόσθετες επιλογές Υπηρεσιών, οι οποίες καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής ("Επιλογές Υπηρεσιών"). Η IBM παρέχει αυτές τις πρόσθετες Επιλογές Υπηρεσιών σύμφωνα με τις περιγραφές Υπηρεσιών που περιέχονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Η IBM παρέχει τις Υπηρεσίες για Εργαλεία που περιγράφεται στο παρόν Προσάρτημα αλλά χρεώνει τον Πελάτη για τις Επιλογές Υπηρεσιών.

Ο Πελάτης δεν μπορεί να τερματίσει την Επιλογή Υπηρεσίας ή να τη μεταβιβάσει σε άλλο Εργαλείο κατά τη διάρκεια της Περιόδου Παροχής Υπηρεσιών.

Συμβουλευτείτε το εγχειρίδιο IBM Appliance Support Handbook για πιο αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις Επιλογές Υπηρεσιών για Εργαλεία, στη διεύθυνση:  
<http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

### 8. Υπηρεσίες Συντήρησης για Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM (μετά τη λήξη της εγγύησης)

Όταν λήξει η περίοδος εγγύησης, οι Υπηρεσίες εγγύησης για το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής IBM θα μετατραπούν σε Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου σύμφωνα με τους

όρους του Άρθρου 3.5.4 της Σύμβασης: Αυτόματη Ετήσια Ανανέωση Συνδρομής και Υποστήριξης Λογισμικού και Επιλεγμένης Υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε σχετικών όρων που εμπίπτουν στο δίκαιο συγκεκριμένου Κράτους, με την εξαίρεση ότι για τους σκοπούς του παρόντος Προσαρτήματος προστίθενται οι λέξεις "και Υπηρεσίες συντήρησης" μετά τις λέξεις "συνδρομή και υποστήριξη λογισμικού".

Στα πλαίσια των Υπηρεσιών Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου, η IBM θα παρέχει Υπηρεσίες για Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM, όπως περιγράφεται στο παρόν Προσάρτημα, για εκείνα τα Εργαλεία που καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Οι εν λόγω Υπηρεσίες για Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM αποτελούνται επίσης από:

- α. την παροχή εξ αποστάσεως βοήθειας στον Πελάτη στο να προσδιορίζει εάν ένα πρόβλημα συστήματος που αντιμετωπίζει σχετίζεται με το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής IBM ή το Λειτουργικό Τμήμα Προγράμματος (προσδιορισμός προβλημάτων),
- β. την παροχή επί τόπου και εξ αποστάσεως διαγνωστικών και διορθωτικών Υπηρεσιών συντήρησης σύμφωνα με το είδος Υπηρεσιών για τα Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM των Εργαλείων που καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής, προκειμένου να διατηρούνται ή να επαναφέρονται τα Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM σε κατάσταση σύμφωνη με τις Προδιαγραφές τους, όπου απαιτείται,
- γ. εάν είναι διαθέσιμα για τα Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM των Εργαλείων που καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής, την εγκατάσταση Προγραμμάτων παρακολούθησης τα οποία επιχειρούν:
  - (1) τον εντοπισμό και την ανάλυση μόνιμων σφαλμάτων,
  - (2) τη συσχέτιση προσωρινών σφαλμάτων, και
  - (3) τον προσδιορισμό και την αναφορά προβλημάτων που σχετίζονται με τα μέσα αποθήκευσης.Η IBM διατηρεί την κυριότητα όλων των εν λόγω Προγραμμάτων παρακολούθησης. Ο Πελάτης έχει την άδεια να εκτελεί τα εν λόγω Προγράμματα παρακολούθησης αποκλειστικά όπως απαιτείται από την IBM για να βοηθά την IBM να παρέχει της Υπηρεσίες που προβλέπονται στο παρόν.
- δ. τις υπηρεσίες των τεχνικών υποστήριξης (support specialists) από τα τμήματα κατασκευής (Manufacturing), μηχανικής (Engineering) και ανάπτυξης (Development) της IBM, όπως κρίνεται αναγκαίο από την IBM.
- ε. το σχεδιασμό (planning), προγραμματισμό (scheduling) και εγκατάσταση οποιωνδήποτε διαθέσιμων μηχανικών τροποποιήσεων (Engineering Changes) ή παραγγελιών για αλλαγές στο χώρο του πελάτη που απαιτούνται για τη διευκόλυνση της συντήρησης και τη βελτίωση της απόδοσης ή της ασφάλειας των Επιλεγμένων Μηχανών IBM,
- στ. την παροχή βοήθειας στον Πελάτη στη διαμόρφωση και υλοποίηση διευκολύνσεων ηλεκτρονικής υποστήριξης, και
- ζ. την ενεργοποίηση, για χρήση από προσωπικό της IBM μόνο, ηλεκτρονικών διευκολύνσεων για την εξ αποστάσεως διάγνωση, εφαρμογή διορθώσεων και ενημέρωση (update) των Λειτουργικών Τμημάτων Μηχανής IBM των Εργαλείων που καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

## 9. Εγγύηση για Υπηρεσίες

Επιπλέον των εγγυήσεων που παρέχονται στη Σύμβαση, η IBM εγγυάται ότι εκτελεί κάθε μία από τις Υπηρεσίες IBM με εύλογη φροντίδα και δεξιότητα και σύμφωνα με την τρέχουσα περιγραφή της εν λόγω Υπηρεσίας.

## 10. Περίοδος Παροχής Υπηρεσιών και Ανανέωση Υπηρεσιών Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου

Η αρχική Περίοδος Παροχής Υπηρεσιών για Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM είναι η περίοδος εγγύησης που καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής για το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής IBM του Εργαλείου. Δεν είναι δυνατή η ανανέωση Υπηρεσιών Εγγύησης. Όταν ο Πελάτης αποκτήσει Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου για ένα Εργαλείο, η αρχική Περίοδος Παροχής Υπηρεσιών για τις Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου θα αντιμετωπίζεται σαν να πρόκειται για ανανέωση μιας προηγούμενης Περιόδου Παροχής Υπηρεσιών για i) το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής IBM του Εργαλείου και ii) τη Συνδρομή και Υποστήριξη Λογισμικού για το Λειτουργικό Τμήμα Προγράμματος του Εργαλείου.

Οι Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου παρέχονται στο ίδιο επίπεδο παροχής Υπηρεσιών, εάν διατίθεται, το οποίο δικαιούτο να λαμβάνει ο Πελάτης κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης ή στο ίδιο επίπεδο παροχής Υπηρεσιών που επέλεξε ο Πελάτης για μια Αναβάθμιση Υπηρεσιών Εγγύησης. Η αρχική Περίοδος Παροχής Υπηρεσιών για τις Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου αρχίζει την επομένη της ημερομηνίας λήξης της περιόδου εγγύησης για το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής IBM. Η αρχική Περίοδος Παροχής Υπηρεσιών για τις Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου λήγει i) την τελευταία ημέρα του αντίστοιχου μήνα του επόμενου έτους, εκτός εάν η περίοδος εγγύησης λήγει την τελευταία ημέρα του μήνα, στην οποία περίπτωση η Περίοδος Παροχής Υπηρεσιών τελειώνει την τελευταία ημέρα του μήνα, 12 μήνες μετά την ημερομηνία λήξης της περιόδου εγγύησης για το Λειτουργικό Τμήμα Μηχανής, ή ii) την Ημερομηνία Επτεταίου του Πελάτη, ανάλογα με την περίπτωση, για μια Περίοδο Παροχής Υπηρεσιών μικρότερη των 12 μηνών, έναντι της αναλογούσας χρέωσης, έτσι ώστε να ευθυγραμμιστεί η Περίοδος Παροχής Υπηρεσιών για τις Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου με την Ημερομηνία Επτεταίου.

Αφού ο Πελάτης παραγγείλει Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου για ένα Εργαλείο, ο Πελάτης μπορεί να ανανεώσει τις λήγουσες Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου του σύμφωνα με τους όρους του Άρθρου 3.5.4 της Σύμβασης: Αυτόματη Ετήσια Ανανέωση Συνδρομής και Υποστήριξης Λογισμικού και Επιλεγμένης Υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε σχετικών όρων που εμπίπτουν στο δίκαιο συγκεκριμένου Κράτους, με την εξαίρεση ότι για τους σκοπούς των Υπηρεσιών που παρέχονται σύμφωνα με το παρόν Προσάρτημα, προστίθενται οι λέξεις "και Υπηρεσίες συντήρησης" μετά τις λέξεις "συνδρομή και υποστήριξη λογισμικού".

## **11. Επανάαρξη Υπηρεσιών**

Προκειμένου να γίνει επανάαρξη Υπηρεσιών Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου που έχουν λήξει, ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει μια Επανάαρξη Συντήρησης Εργαλείου IBM, η οποία περιλαμβάνει μια Επανάαρξη Συνδρομής και Υποστήριξης Λογισμικού IBM. Η IBM μπορεί να επιθεωρήσει το Εργαλείο με έξοδα του Πελάτη πριν προβεί στην επανάαρξη Υπηρεσιών Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου. Εάν το Εργαλείο δεν είναι σε αποδεκτή κατάσταση για την παροχή Υπηρεσιών συντήρησης, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει από την IBM να επαναφέρει το Εργαλείο, έναντι χρέωσης, σε αποδεκτή κατάσταση ή ο Πελάτης μπορεί να αποσύρει το αίτημά του για Επανάαρξη Συντήρησης Εργαλείου. Η IBM, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια, θα κρίνει εάν η επαναφορά σε αποδεκτή κατάσταση είναι εφικτή. Η Υπηρεσία επαναφοράς σε αποδεκτή κατάσταση παρέχεται έναντι χρέωσης.

## **12. Καταγγελία και Απόσυρση Υπηρεσιών**

Εάν η IBM αποσύρει τις Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου για ένα συγκεκριμένο Εργαλείο, ο Πελάτης αποδέχεται ότι:

- α. Η IBM δεν θα καταστήσει διαθέσιμη την ανανέωση των Υπηρεσιών Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου για το εν λόγω Εργαλείο, και
- β. Εάν ο Πελάτης ανανέωσε τις Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης Εργαλείου για το Εργαλείο πριν λάβει την ειδοποίηση απόσυρσης, η IBM μπορεί είτε να συνεχίσει να παρέχει τις Υπηρεσίες Συντήρησης και Συνδρομής και Υποστήριξης για το εν λόγω Εργαλείο έως τη λήξη της τότε ισχύουσας Περιόδου Παροχής Υπηρεσιών είτε να του επιστρέψει το αναλογούν ποσό.

Οποιοδήποτε όροι των οποίων η ισχύς παρατείνεται από τη φύση τους πέραν της καταγγελίας ή της απόσυρσης των Υπηρεσιών, παραμένουν σε ισχύ έως ότου εκπληρωθούν και ισχύουν και για τους αντίστοιχους διαδόχους και εκδοχείς κάθε ενός από τα συμβαλλόμενα μέρη.

## Μέρος 2 - Όροι που Εμπίπτουν στο Δίκαιο κάθε Χώρας

Για συναλλαγές που πραγματοποιούνται στις χώρες που προσδιορίζονται παρακάτω, οι ακόλουθοι όροι αντικαθιστούν ή τροποποιούν τους αναφερόμενους όρους στο Μέρος 1. Όλοι οι όροι στο Μέρος 1 που δεν επηρεάζονται από αυτές τις τροποποιήσεις παραμένουν ως έχουν και εξακολουθούν να ισχύουν. Το παρόν Μέρος 2 οργανώνεται ως εξής:

- Τροποποιήσεις σε άλλους όρους του Προσαρτήματος για χώρες της Ευρώπης, Μέσης Ανατολής και Αφρικής.

### ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ, ΜΕΣΗΣ ΑΝΑΤΟΛΗΣ ΚΑΙ ΑΦΡΙΚΗΣ

#### ΑΥΣΤΡΙΑ

#### 7.2 Υπηρεσίες για Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM (κατά τη διάρκεια και μετά την περίοδο εγγύησης)

*Η ακόλουθη πρόταση προστίθεται ως δεύτερη πρόταση στην τέταρτη παράγραφο:*

Κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης, η IBM θα σας αποζημιώνει για τα έξοδα μεταφοράς για την παράδοση στην IBM του Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής που έχει υποστεί βλάβη και θα σας το επιστρέψει με δικά της έξοδα.

#### ΓΕΡΜΑΝΙΑ

#### 7.2 Υπηρεσίες για Λειτουργικά Τμήματα Μηχανής IBM (κατά τη διάρκεια και μετά την περίοδο εγγύησης)

*Η ακόλουθη πρόταση προστίθεται ως δεύτερη πρόταση στην τέταρτη παράγραφο:*

Κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης, η IBM θα σας αποζημιώνει για τα έξοδα μεταφοράς για την παράδοση στην IBM του Λειτουργικού Τμήματος Μηχανής που έχει υποστεί βλάβη.



---

Το παρόν Προσάρτημα για Υπηρεσίες για Εργαλεία, η Σύμβαση και οποιαδήποτε από τα Έγγραφα Συναλλαγών της, αποτελούν την πλήρη συμφωνία μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών αναφορικά με τις συναλλαγές μέσω των οποίων ο Πελάτης αποκτά Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης για Εργαλεία IBM και αντικαθιστά οποιαδήποτε προηγούμενη προφορική ή έγγραφη επικοινωνία και οποιοσδήποτε δηλώσεις, υποχρεώσεις, εγγυήσεις, υποσχέσεις, συμβόλαια και δεσμεύσεις μεταξύ του Πελάτη και της IBM αναφορικά με τις Υπηρεσίες για Εργαλεία. Προβαίνοντας στην υπογραφή του παρόντος Προσαρτήματος, συμπεριλαμβανομένου οποιουδήποτε σχετικού Εγγράφου Συναλλαγής, κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν βασίζεται σε οποιοσδήποτε δηλώσεις που δεν καθορίζονται στο παρόν Προσάρτημα, στη Σύμβαση ή σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Πρόσθετοι ή διαφορετικοί όροι που υπάρχουν σε οποιαδήποτε έγγραφη επικοινωνία εκ μέρους του Πελάτη (π.χ. σε μια εντολή αγοράς) είναι άκυροι και χωρίς νομική ισχύ.

Κάθε ένα από τα δύο μέρη αποδέχεται τους όρους της παρόντος Προσαρτήματος υπογράφοντας το παρόν Προσάρτημα (ή άλλο έγγραφο που το ενσωματώνει δια παραπομπής) χειρογράφως ή, όπου αναγνωρίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, ηλεκτρονικώς. Μετά την υπογραφή του, i) οποιαδήποτε αναπαραγωγή του παρόντος Προσαρτήματος που γίνεται με αξιόπιστα μέσα (π.χ. ηλεκτρονική εικόνα, φωτοτυπία ή τηλεμοιότυπο) θεωρείται πρωτότυπο και ii) όλες οι Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης Εργαλείων που αποκτώνται βάσει του παρόντος Προσαρτήματος υπόκεινται σε αυτό.

---

Συμφωνήθηκε:

<Επωνυμία Νομικού Προσώπου Πελάτη>

Από \_\_\_\_\_

Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή Πελάτη

Όνομα (δακτυλογραφημένο ή εκτυπωμένο):

Θέση (δακτυλογραφημένο ή εκτυπωμένο):

Ημερομηνία:

Αριθμός Σύμβασης / Κωδικός Τοποθεσίας:

Ο Κωδικός Πελάτη IBM σας:

Η διεύθυνσή σας: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Συμφωνήθηκε:

<Επωνυμία Νομικού Προσώπου IBM>

Από \_\_\_\_\_

Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή

Όνομα (δακτυλογραφημένο ή εκτυπωμένο):

Θέση (δακτυλογραφημένο ή εκτυπωμένο):

Ημερομηνία: