

Szoftvereszköz-szolgáltatás Melléklet**1. Rész – Általános feltételek**

A jelen "Szoftvereszköz-szolgáltatás" melléklet ("Melléklet") kiegészíti az IBM Nemzetközi Passport Advantage Szerződésben vagy az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Szerződésben (amelyik alkalmazandó: "Szerződés") foglaltakat, és meghatározzák a Szoftvereszközökre vonatkozó garanciális és karbantartási szolgáltatások IBM-től vagy hivatalos viszonteladójától történő beszerzés feltételeit. A Vevő jelen Melléklet aláírásával módosítás nélkül elfogadja ezen feltételeket. A Mellékletben nem meghatározott nagybetűvel kiemelt kifejezések meghatározása a Szerződésben található.

1. Meghatározások

Hivatalos Munkanapok – Az egyes országokban vagy helységeken általánosan elfogadott heti munkanapok, a helyi munkaszüneti és ünnepnapok kivételével.

Hivatalos Munkaórák – Egy Hivatalos Munkanap szokásos munkaórái.

Meghatározott Helyszín – a Vevő Vállalatának azon telephelye, ahol a Szolgáltatások nyújtása a Tranzakciós Dokumentumban foglaltak szerint megtörténik. A Meghatározott Helyszíneken kapott minden Szolgáltatás ezen Melléklet hatálya alá tartozik.

MES Specifikáció (a továbbiakban "MES") – egy olyan változtatást jelent a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott, telepített Gépi Komponenshez, amely jellemzően (azonban erre nem korlátozva) a Gépi Komponens konfigurációjának részeként telepített erőforrások egy részének, vagy mindegyikének a bővítése érdekében történt. Például, egy MES növelheti egy kiszolgáló feldolgozási kapacitását vagy memóriáját vagy mindkettőt, egy lemezes tárolóeszköz tárolókapacitását, kiegészítheti egy Gépi Komponens B/K-kártyáit stb. Egy MES egy vagy több szolgáltatással bővítheti a Gépi Komponens, vagy megszüntetheti annak egy vagy több szolgáltatását, vagy átalakíthatja a Gépi Komponens szolgáltatásait, modelljét vagy a Gépi Komponens típusát, de csak az IBM által az adott Gépi Komponensre vonatkozólag egy internet hirdetményben ún. Announcement Letterben - írásban bejelentett mértékben.

Szolgáltatás – egy feladat teljesítése, közreműködés, támogatás, vagy erőforrásokhoz (például információs adatbázishoz) való hozzáférés biztosítása, amelyet a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott módon az IBM a Vevő számára nyújt. A jelen Melléklet szerint meghatározott szolgáltatás egy Választható Termék.

Szolgáltatási Időszak (szervizablak) - A Tranzakciós Dokumentumban meghatározott azon időintervallum, amely alatt az IBM egy adott országban, a jelen Melléklet szerinti Szolgáltatást biztosítja.

Vevő által cserélhető egység vagy "CRU" – egy Gépi Komponens olyan részegysége, amely Vevő által cserélhető egységnek van kijelölve (pl.: billentyűzet, memória vagy merevlemez meghajtó).

2. A Melléklet Szerkezete

Jelen Melléklet két részből áll: **1. Rész - Általános feltételek** és **2. Rész - Országspecifikus feltételek** (ha vannak ilyenek). A 2. Rész feltételei kiválthatják vagy módosíthatják az 1. Rész egyes feltételeit.

3. A Szolgáltatások terjedelme

Az IBM szoftvereszközök a szavatosság (garancia) alatti és azt követő szolgáltatása egy egységes ajánlatot képez, amely egy IBM szoftvereszközökhöz tartozó Program-Komponensekből, a Gépi-Komponensekből és (ha van) egy adott IBM Szoftvereszköz Gépi Kód Komponenséből kerül kialakításra.

Amennyiben szükséges, akkor a jelen Melléklet szerinti Szolgáltatásokra jogosult minden egyes Meghatározott Helyszínhez egy Tranzakciós dokumentum kerül létrehozásra.

Amennyiben ellentmondás merülne fel egy Tranzakciós Dokumentum, jelen Melléklet és a Szerződés feltételei között, akkor a Tranzakciós Dokumentum megelőzi a Mellékletet, illetve a Melléklet megelőzi a Szerződést.

A Tranzakciós Dokumentumban az IBM kijelöli a Szoftvereszközt, a hozzá tartozó Szolgáltatásokat, a Szolgáltatási időszakot, további feltételeket (amennyiben alkalmazandók) és a Meghatározott Helyszínt.

A szoftvereszköz-szolgáltatás további részleteit tekintse meg az IBM Passport Advantage Szoftvereszköz-támogatási kézikönyvben ("Szoftvereszköz-támogatási kézikönyv") a következő címen: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

4. Az IBM kötelezettségei

Amikor a Vevő szerződést köt egy alkalmazandó szolgáltatásra, egy Meghatározott Helyszínen, az IBM az adott szolgáltatást ezen Mellékletnek a Szolgáltatás leírása részében ismertetett feltételekkel és felelősségekkel biztosítja.

5. A Vevő kötelezettségei

A Vevő elfogadja a következőket:

- a. amennyiben egy alkalmazandó Szolgáltatás azt tartalmazza, az IBM a Vevőnek a következőket biztosítja: valamennyi hozzáférési kód, hozzáférés az elektronikus diagnosztikai eszközökhöz, információs adatbázisokhoz és más a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges eszközökhöz, azonban a Vevőnek ezen erőforrások használatát a Vevő felügyelete alatt álló jogosult személyekre kell korlátoznia, és kizárólag olyan Szoftvereszközök és Szolgáltatások támogatására, amelyeket a Tranzakciós Dokumentumok meghatároznak;
- b. modemen vagy interneten keresztüli hozzáférés biztosítása a Vevő szoftvereszközéhez távoli problémadiagnosztika és javítás céljából. A Vevő feladata a telephelyén a szükséges modem és telefonvonal biztosítása és az, hogy biztosítsa az IBM-nek az átmeneti felhasználói hozzáférést a Vevő Szoftvereszközéhez. A Vevő feladata a távoli hozzáféréssel folytatott tevékenységek felügyeletének biztosítása. A Vevő köteles: i) minden olyan adatért és adatbázis-tartalomért, melyet jelen Melléklet szerinti Szolgáltatással kapcsolatosan az IBM számára elérhetővé tesz, ii) az adatokhoz való hozzáféréseért, azok biztonságáért, titkosításáért, használatáért és továbbításáért a vonatkozó eljárások és szabályozások betartásával, valamint iii) az adatbázis és bármilyen tárolt adat biztonsági mentéséért és visszaállításáért. A Vevő Eszközéhez való távoli hozzáférés biztosításának meghiúsulása késleltetheti a problémamegoldás idejét;
- c. ezekhez a Szolgáltatásokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos minden kommunikációs költség megfizetése, beleértve (de arra nem korlátozva) a telefon- és internetkapcsolat díja, kivéve, ha azt az IBM írásban másként határozza meg;
- d. azt megelőzően, hogy a Vevő az eszközeit, szoftverét, hardverét, hálózatát vagy egyéb hasonló erőforrásait az IBM rendelkezésére bocsátja, beszerzi mindazokat a licenceket és jóváhagyásokat, amelyek szükségesek ezen erőforrásoknak az IBM és alvállalkozói általi - az IBM Szolgáltatások végrehajtásához szükséges mértékű - használatához, hozzáféréséhez és módosításához. Az IBM olyan mértékben mentesül a kötelezettségei teljesítése alól, amilyen mértékben az IBM-et kötelezettségeinek teljesítésében hátrányosan érinti a Vevőnek a fenti licencek és jóváhagyások azonnali megszerzésére irányuló erőfeszítéseinek meghiúsulása. Amennyiben egy harmadik fél annak következményeként, hogy a Vevő nem volt képes ezen licencek és jóváhagyások azonnali megszerzésére, az IBM-mel szemben kárigénnyel lép fel, a Vevő tudomásul veszi, hogy köteles az IBM-et a kárigénnyel kapcsolatosan ért minden költségét és kárát megtéríteni;
- e. hogy bizonyos típusú Gépi Komponensek szükségessé tehetik távoli elérhetőséget biztosító eszközök telepítését és használatát a közvetlen hibajelentéshez, a hiba meghatározásához és javításához;
- f. hogy köteles követni azon Szolgáltatási utasításokat, amelyeket az IBM átad, vagy amelyek meghatározásra kerülhetnek az Eszközszolgáltatási kézikönyvben a következő címen: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>. (Ezek az utasítások tartalmazhatnak olyan Gépi Kód Komponens és más programfrissítések telepítésére vonatkozó iránymutatást, amelyek vagy az IBM internetes weblapjáról tölthetők le vagy más elektronikus adathordozóról másolhatóak le, a szoftvereszköz naprakészségének biztosítása céljából); és
- g. hogy a jelen Szolgáltatásokkal megszerzett információk - beleértve az elektronikus diagnosztikai és szolgáltatásnyújtási elemeket is - csak a Vevő Vállalatán belül használhatók az információfeldolgozási követelmények kielégítésére.

Ezen túlmenően a Vevő tudomásul veszi, hogy az IBM a Szolgáltatás teljesítéséhez jogosult globális erőforrások (az adott helyszínen nem folyamatosan jelenlévő személyzet, vagy a világ különböző helyszínein lévő személyzet) igénybe vételére.

6. Személyzet

Mindkét fél vállalja, hogy olyan személyzetet rendel a tevékenységhez, akik rendelkeznek a megfelelő képzettséggel a jelen Melléklet szerint megkövetelt feladatok teljesítéséhez és mindketten felelősek a saját személyzetük felügyeletéért, irányításáért, ellenőrzéséért és javadalmazásáért. Az előzőeknek megfelelően mindkét fél döntési joggal rendelkezik a személyzetük és alvállalkozóik hozzárendelésének a vonatkozásában.

Az IBM a Szolgáltatások nyújtásának biztosítására, vagy az abban való közreműködésre jogosult alvállalkozókat igénybe venni, azonban az IBM ez esetben is felelős marad a jelen Mellékletben vállalt kötelezettségeinek teljesítéséért és a Szolgáltatások biztosításáért.

7. IBM Szoftvereszköz-szolgáltatás (szavatosság időtartama alatt és azt követően)

7.1 A szolgáltatási órák

A Szoftvereszköz-szolgáltatási kézikönyv határozza meg az egyes Eszközökre vonatkozó azon szolgáltatási órákat, melyek alatt az IBM Szolgáltatásokat biztosít, és amely a következő címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>

Ellentétes rendelkezés hiányában az IBM a szolgáltatásokat minden országban/helyszínen a hivatalos munkanapokon a hivatalos munkaidő alatt biztosítja. Egyes Szolgáltatások esetén további szolgáltatási órák is elérhetőek.

7.2 IBM Gépi Komponensekkel kapcsolatos Szolgáltatás (szavatosság időtartama alatt és azt követően)

Az IBM biztosít bizonyos típusú Szolgáltatásokat, hogy a Gépi Komponenseket a rájuk vonatkozó Specifikációknak megfelelő állapotban tartsa vagy ismét olyan állapotba hozza. Az IBM tájékoztatni fogja a Vevőt az adott Gépi Komponenssel kapcsolatosan rendelkezésre álló szolgáltatástípusokról. Az IBM, belátása szerint i) javítja vagy kicseréli a meghibásodott Gépi Komponenset és ii) a Szolgáltatást a Vevő telephelyén vagy a szolgáltatóközpontban nyújtja. Az IBM kezeli és telepíti azon kiválasztott műszaki módosításokat, melyek az adott IBM Gépi Komponensre vonatkoznak és lehetséges, hogy megelőző karbantartást is végez.

Minden upgrade IBM szolgáltatást telepíteni kell azon a Gépi Komponensen, amely i) kijelölt, gyári számmal ellátott Gépi Komponens (amennyiben a szolgáltatásfrissítés alkalmazható) és ii) a Műszaki Módosítás szintjén kompatibilis az Upgrade-el.

Amennyiben a Szolgáltatás típusa azt igényli hogy a Vevő beszállítsa a hibás Gépi Komponenset az IBM-be, akkor a Vevő hozzájárul ahhoz, hogy az eszközt megfelelő csomagolásban (előre kifizetett, amennyiben az IBM nem határozza meg másként) leszállítja az IBM által meghatározott helyszínre. Miután az IBM a Gépi Komponens javítását vagy cseréjét elvégezte, a berendezést az IBM, a saját költségén (hacsak az IBM ezt eltérően nem határozta meg) kiszállítja a Vevőhöz. Az IBM-et terheli a felelősség, ha a Gépi Komponens elvesz vagy megrongálódik, amennyiben i) az, az IBM birtokában van vagy ii) ha az esemény az IBM által fedezett költségű szállítás során történt.

A Vevő elfogadja a következőket:

- a. amennyiben az eszköz nem a Vevő tulajdonában van, akkor beszerzi a tulajdonos jóváhagyását a Gépi Komponensen az IBM által végzett szolgáltatáshoz;
- b. hogy az IBM szolgáltatásnyújtását megelőzően (ha alkalmazható),
 - (1) figyelemmel kíséri az IBM által nyújtott problémameghatározási és szolgáltatáskérési eljárást;
 - (2) biztonságba helyezi a Gépi Komponens által tartalmazott minden program-adatot és forrást; továbbá
 - (3) értesíti az IBM-et a Gépi Komponens helyének változásáról; és
- c. amikor a Vevő bármilyen okból beszállítja a Gépi Komponenset az IBM-be
 - (1) minden Gépi Komponensről biztonságosan eltávolít minden adatot, beleértve a következőket (a teljesség igénye nélkül): i) személyes adatok és ii) bizalmas vagy tulajdonosi adatai és egyéb adatok. Ha a személyes adatok eltávolítása vagy letörlése nem lehetséges, a Vevővállalja, hogy úgy átalakítja az ilyen adatokat (például azonosíthatatlanná teszi őket), hogy azok az alkalmazandó jogszabályok szerint ne minősüljenek személyes adatoknak;

(2) minden forrást eltávolít az IBM-be visszajuttatásra kerülő Gépi Komponensről. az IBM nem felelős azokért a forrásokért, vagy programokért, melyeket a Gépi Komponenssel együtt nem az IBM biztosított, vagy bármilyen olyan adatért, amelyet a Vevő által az IBM-nek visszaszállított Gépi Komponens tartalmaz; és

(3) lehetséges, hogy az IBM a Szoftvereszközt részben vagy teljes egészben más IBM vagy harmadik fél a világ bármely részén lévő telephelyeire szállítja, hogy teljesítse jelen Szerződés szerinti kötelezettségeit, és a Vevő felhatalmazza az IBM-et arra, hogy így járjon el.

7.2.1 Csere

Ha a szolgáltatás típusa kiterjed egy IBM Gépi Komponens vagy részegység kicserélésére, akkor az IBM, alvállalkozója vagy viszonteladója által lecserélt elem az IBM tulajdonába kerül, a cserealkatrész pedig a Vevőhöz. A Vevő kijelenti, hogy minden eltávolított elem eredeti és változtatás nélküli. Előfordulhat, hogy a cseredarabok nem újak, de teljesen üzemképesek és legalább funkcionálisan egyenértékűek a kicserélt elemmel. A cseredarab átveszi a lecserélt elem garanciális és karbantartási állapotát. Mielőtt az IBM kicserél egy alkatrészt vagy Gépi Komponens, a Vevő beleegyezik minden, az IBM szolgáltatási körébe nem tartozó tartozék, alkatrész, kiegészítő, módosítás és bővítés eltávolításába. A Vevő beleegyezik abba is, hogy i) biztosítja, hogy az alkatrész vagy Gépi Komponens minden jogi kötelelem vagy korlátozás alól mentes legyen, ami megakadályozná annak kicserélését, illetve ii) átadja az eltávolított alkatrészek tulajdonjogát és birtokát az IBM-nek.

Bizonyos IBM Gépi Komponensek javítása szükségessé teszi azt, hogy az IBM olyan cserealkatrészt ad, amelyet a Vevőnek kell üzembe helyeznie. Az ilyen cseredarabok lehetnek i) egy Gépi Komponens alkatrészei (ezeket hívjuk Vevő által Cserélhető Egységnek vagy "CRU"-nak), illetve ii) egy teljes Gépi Komponens. A Vevőnek lehetősége van az IBM-et felkérni a csere CRU-k vagy Gép Komponensek üzembehelyezésére, azonban ebben az esetben az IBM telepítési díjat számíthat fel. Az IBM a Vevő kérésére bármikor ad információkat és cserével kapcsolatos útmutatást a Vevő Gép Komponenséhez. Az IBM a cseredarabban szállított anyagokban meghatározza, hogy a meghibásodott CRU-t vagy Gép Komponenset vissza kell-e szállítani az IBM-hez. Ha visszaszállításra van szükség, akkor a visszaszállítási útmutatást és tárolóeszközt a cseredarabban szállítjuk, és ha az IBM nem kapja meg a cseredarab átvételétől számított 15 napon belül a meghibásodott CRU-t vagy Gépi Komponens, akkor a cseredarab költsége a Vevőt terheli.

7.2.2 A jelen dokumentum hatályán kívül eső tételek

A javítási és csere szolgáltatások nem vonatkoznak a következőkre:

- a. tartozékok, segédanyagok, fogyóeszközök (például telepek, nyomtató patronok), szerkezeti részek (például keretek és burkolók);
- b. olyan Gépi Komponensek, amelyek helytelen használat, baleset, módosítás, alkalmatlan fizikai vagy üzemelési körülmények, vagy a Vevő illetve harmadik fél általi helytelen karbantartás miatt károsodtak;
- c. olyan Gépi Komponensek, melyeknek Gépi Komponens vagy részegység azonosító címkéjük elveszett vagy módosult;
- d. melyeknek meghibásodását nem az IBM felelősségi körébe tartozó termék okozta;
- e. a Gépi Komponens átalakításainak helyreállítása; vagy
- f. olyan Gépi Komponensek ellátása, amelyeket a Vevő az IBM által írásban kapott feljogosítástól eltérő kapacitással vagy képességgel használt.

7.2.3 Emeltszintű Garanciális Szolgáltatás

Bizonyos Gépi Komponensek esetében a Gépi Komponenshez nyújtott szabványos garanciális szolgáltatásokhoz a Vevő bővítést választhat, lásd a Tranzakciós Dokumentum ("Emeltszintű Garanciális Szolgáltatás") részét. Az IBM a Szoftvereszköz szolgáltatást a jelen Melléklet szerint nyújtja de az emeltszintű szolgáltatásért (WSU) díjai külön felszámítandók a garanciális időszak során. Az emeltszintű szolgáltatás (WSU) nem szüntethető meg és nem ruházható át másik Gépi Komponensre a garanciális időszak alatt.

A garanciális időszak lejártával a Gépi Komponens a Vevő által Emeltszintű Garanciális Szolgáltatásra választott szolgáltatással azonos szintű karbantartási Szolgáltatásként folytatódik.

Az Emeltszintű Garanciális Szolgáltatás lehetőségeivel kapcsolatos további részleteket tekintse meg az IBM Passport Advantage szoftvereszköz-támogatási kézikönyvben a következő címen:
<http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

7.3 Programkomponensekkel kapcsolatos Szolgáltatás (garanciális időszak alatt és azt követően)

A garanciális (szavatossági) időszak alatt az IBM biztosítja az IBM Szoftvereszközökhöz tartozó Programkomponensekkel kapcsolatos Szolgáltatást a Program Komponensek licencszerződésében meghatározott módon. Az IBM további támogatási szolgáltatást biztosít mind a garanciális időszak alatt mind azon túl a Programkomponensekre Szoftverelőfizetési és -támogatási szerződés részeként és annak a Kiválasztott támogatás részében leírt módon.

A Szoftvereszköz garanciális időszaka alatt a Szoftvereszközökhöz tartozó Programkomponensekre vonatkozó Szoftverelőfizetési és -támogatási szolgáltatás a Telepítési időponttal kezdődik.

7.4 Szolgáltatási lehetőségek (garanciális időszak alatt és azt követően)

Bizonyos Szoftvereszközökhöz, a Vevő választhat kiegészítő Szolgáltatási lehetőségeket, amelyeket a Tranzakciós Dokumentum ("Szolgáltatási lehetőségek") része határoz meg. Az IBM ezeket a kiegészítő Szolgáltatási lehetőségeket a Tranzakciós dokumentum által tartalmazott Szolgáltatási leírásoknak megfelelően nyújtja. Az IBM a jelen Mellékletben meghatározott módon biztosítja a Szolgáltatást a Szoftvereszközökhöz, azonban a Szolgáltatási lehetőségek igénybe vételét külön felszámítja.

A Vevő a Szolgáltatás időszaka alatt nem szüntetheti meg az igénybe vett Szolgáltatási lehetőséget és azt nem viheti át egy másik szoftvereszközre.

A szoftvereszköz-szolgáltatás lehetőségeinek további részleteit tekintse meg az IBM Passport Advantage szoftvereszköz-támogatási kézikönyvben, a következő címen:
<http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

8. IBM Gépi Komponensek karbantartási Szolgáltatása (garanciális időszakot követően)

A garanciális időszak lejártával a Gépi Komponens garanciális Szolgáltatása átváltozik a Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatásba a Szerződés 3.5.4 szakaszának feltételei szerint: az Automatikus Éves Megújítású Szoftverelőfizetési és -támogatási szerződés és választott szolgáltatás formában, beleértve az alkalmazható országspecifikus feltételeket, kivéve, hogy a jelen Mellékletben a "és karbantartási Szolgáltatás" szavak hozzáfűzésre kerülnek a "szoftverelőfizetési és támogatás" szavakat követően".

A Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatás részeként, az IBM biztosítja a Szoftverelőfizetést és -támogatást a Gépi Komponensekre a jelen Mellékletben foglaltak szerint, a Tranzakciós Dokumentum által kijelölt Szoftvereszközök vonatkozásában. Az IBM Gépi Komponensek ezen szolgáltatása tartalmazza a következőket is:

- a. a Vevő távoli segítése annak eldöntésében, hogy bizonyos rendszerhibák kapcsolatban vannak-e IBM Gépi Komponenssel vagy Programkomponenssel (hibameghatározás);
- b. helyszíni és távoli diagnosztika és javító Szolgáltatás biztosítása, összhangban a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott szoftvereszközök IBM Gépi Komponenseinek megfelelő típusú Szolgáltatással, abból a célból, hogy az IBM Gépi Komponenst a hozzá tartozó Előírásoknak (amennyiben alkalmazható) megfelelő állapotban tartsák vagy annak megfelelően helyreállítsák;
- c. amennyiben a Tranzakciós dokumentumban megjelölt Szoftvereszközök Gépi Komponens esetében ilyen létezik, akkor felügyelő programok telepítése a következő célokból:
 - (1) tartós hibák felderítése és elemzése;
 - (2) átmeneti hibák összefüggéseinek felderítése; és
 - (3) adathordozóval kapcsolatos hibák azonosítása és jelentése.

Az IBM fenntartja a tulajdonjogát valamennyi ilyen felügyelőprogrammal kapcsolatosan. A Vevőnek kizárólag az engedélyezett, hogy az ilyen felügyelőprogramokat az IBM igénye szerinti futtassa, azért hogy azok segítsék az IBM-et Szolgáltatások teljesítésében;

- d. az IBM gyártó, tervező és fejlesztő telephelyei támogatási szakértőinek Szolgáltatásai, amennyiben azt az IBM szükségesnek ítéli;

- e. bármilyen szabványos, elérhető műszaki módosítások, mező-módosítási utasítások tervezése, ütemezése és telepítése, amelyeket az IBM Választható gépek kiszolgálhatóságának, teljesítményének vagy biztonságának javítása szükségessé tesz;
- f. segédlet biztosítása a Vevőnek elektronikus támogatási készségek létrehozásában és telepítésében; és
- g. kizárólagosan az IBM személyzet használatára szolgáló, távoli diagnosztikát biztosító elektronikus készségek aktiválása, javítások alkalmazása és a Tranzakciós Dokumentumban megjelölt Szoftvereszközök IBM Gépi Komponenseinek frissítése.

9. A Szolgáltatással kapcsolatos szavatosság (garancia)

A szerződésben biztosított garanciákon túlmenően, az IBM szavatolja, hogy minden egyes IBM Szolgáltatás ésszerű figyelemmel és tapasztalattal valamint az aktuális leírásának megfelelően kerül végrehajtásra.

10. Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatás szolgáltatási időszaka és a megújítása

Az IBM Gépi Komponensek kezdeti Szolgáltatási időszaka a Tranzakciós Dokumentumban a Szoftvereszköz IBM Gépi Komponenséhez meghatározott garanciális időszak. A garanciális Szolgáltatás nem újítható meg. Amikor a Vevő egy Szoftvereszközhöz beszerzi a Szoftvereszköz-karbantartási előfizetési és támogatási Szolgáltatást, akkor az induló Szoftvereszköz-karbantartási előfizetési és támogatási Szolgáltatási időszaka úgy lesz kezelve, mintha az a i) Szoftvereszköz IBM Gépi Komponensére és a ii) Szoftvereszközhöz tartozó Programkomponensekre vonatkozó Szoftverelőfizetési és -támogatási szolgáltatás előző Szolgáltatási időszakának megújítása volna.

A Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatás azonos szolgáltatási szinten lesz biztosítva (amennyiben elérhető), mint amire a Vevő a garanciális időszak alatt jogosult, volt vagy azonos azzal a Szolgáltatási szinttel amit a Vevő az Emeltszintű Garanciális Szolgáltatásra (WSU) kiválasztott. Az induló Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatási időszaka a Gépi Komponensekre vonatkozó garanciális időszak lezárultát követő napon kezdődik. A Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatás induló Szolgáltatási időszaka i) a következő év azonos hónapjának utolsó napján ér véget, kivéve, ha a garanciális időszak a hónap utolsó napján ér véget, mely esetben a Szolgáltatási időszak a Gépi Komponens garanciális időszaka lezárultának dátumától vagy ii) a Vevő Évfordulójától (amennyiben alkalmazható) számított 12. hónap utolsó napján ér véget, utóbbi esetben 12 teljes hónapnál rövidebb Szolgáltatási időszakra vonatkozó időarányos díjért, hozzáigazítva a Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatás szolgáltatási időszakát az Évfordulóhoz.

Ha a Vevő egy Szoftvereszközhöz egyszer megrendeli a Szoftvereszköz-karbantartási előfizetés és támogatás Szolgáltatást, akkor azt követően megújíthatja a lejárt Szoftvereszköz-karbantartási előfizetés és támogatás Szolgáltatást a Szerződés 3.5.4 szakaszának feltételeivel összhangban: az Automatikus Éves Megújítású Szoftverelőfizetési és -támogatási szerződés és választott szolgáltatás formában, beleértve az alkalmazható országspecifikus feltételeket, kivéve, hogy a jelen Melléklet vonatkozásaiban a "és karbantartási Szolgáltatás" szavak hozzáfűzésre kerülnek a "szoftverelőfizetési és támogatás" szavakat követően.

11. A Szolgáltatás visszaállítása

A lejárt Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatás visszaállításához a Vevőnek be kell szereznie az IBM Szoftvereszköz-karbantartási visszaállítást, amely tartalmazza az IBM Szoftverelőfizetés és -támogatás Szolgáltatás visszaállítást. Az IBM jogosult a Vevő költségére megvizsgálni a Szoftvereszközt a Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatás helyreállítását megelőzően. Amennyiben a Szoftvereszköz nincs a karbantartási Szolgáltatáshoz elfogadható állapotban, akkor a Vevő díjfizetés ellenében helyreállíthatja azt az IBM-mel, vagy visszavonhatja a Szoftvereszköz karbantartás visszaállítás iránti kérelmét. Az IBM saját megítélése szerint eldönti, hogy a visszaállítás lehetséges-e. A helyreállítás kiszámlázható Szolgáltatásként kerül végrehajtásra.

12. Szolgáltatás megszüntetése és visszavonása

Amennyiben az IBM visszavonja egy adott Szoftvereszközre vonatkozó Szoftvereszköz-karbantartási előfizetés és támogatási Szolgáltatást, akkor a Vevő tudomásul veszi, hogy:

- a. IBM az adott Szoftvereszközre nem teszi lehetővé a Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatásmegújítását; és
- b. ha a Vevő a visszavonást megelőzően megújította a Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatást, akkor az IBM vagy folytatja a Vevő adott Szoftvereszközére vonatkozó Szoftvereszköz-karbantartás előfizetési és támogatási Szolgáltatást az aktuális Szolgáltatási időszak végéig, vagy időarányosan visszafizeti a Vevőnek a díjat.

Minden olyan feltétel, amely természeténél fogva túlnyúlik a befejezésen vagy visszavonáson, hatályban marad és saját jogutódaira, illetve engedményeseire is vonatkozik.

2. Rész - Országspecifikus feltételek

Az alább meghatározott országokban végrehajtott tranzakciók esetében a következő feltételek váltják fel vagy módosítják az 1. részben hivatkozott feltételeket. Az 1. Rész valamennyi olyan feltétele, amelyet ezek a módosítások nem érintenek, változatlan és érvényes marad. A 2. Rész az alábbi módon épül fel:

- A Melléklet egyéb feltételeinek Európát, Közel-Keletet és Afrikát érintő országspecifikus módosításai.

EURÓPA, KÖZEL-KELET ÉS AFRIKA ORSZÁGSPECIFIKUS MÓDOSÍTÁSAI

AUSZTRIA

7.2 IBM Gépi Komponensekkel kapcsolatos Szolgáltatás (garanciális időszak alatt és azt követően)

A negyedik paragrafus második mondataként a következő kerül felvételre:

A garanciális időszakban az IBM visszatéríti a Vevőnek a meghibásodott Gépi Komponens az IBM-be történő szállításának díját és az IBM a saját költségén juttatja azt vissza a Vevőnek.

NÉMETORSZÁG

7.2 IBM Gépi Komponensekkel kapcsolatos Szolgáltatás (garanciális időszak alatt és azt követően)

A negyedik paragrafus második mondataként a következő kerül felvételre:

A garanciális időszakban az IBM visszatéríti a Vevőnek a meghibásodott Gépi Komponens az IBM-be történő szállításának díját.

Jelen Szoftvereszköz-szolgáltatási Melléklet, a Szerződés és bármely hozzá tartozó Tranzakciós Dokumentum a felek közötti teljes szerződés tekintve azokat a tranzakciókat, melyekkel a Vevő IBM szoftvereszközökre vonatkozóan garanciát és karbantartási Szolgáltatásokat szerez, és helyébe lép bármely előzetes szóbeli vagy írott kommunikációnak, értelmezésnek, vállalásnak, garanciának, ígéretnek, egyezségnek és kötelezettségnek, amely a Vevő és az IBM között szoftvereszközökre vonatkozóan létesült. A jelen Melléklet aláírásánál, beleértve a vonatkozó Tranzakciós Dokumentumot is, egyik fél sem támaszkodik olyan állításokra, amelyek nincsenek meghatározva a jelen Mellékletben, a Szerződésben vagy a Tranzakciós Dokumentumban. A Vevőtől származó minden egyéb, írásban közölt további vagy eltérő feltétel (mint például egy megrendelőlap, PO) érvénytelen.

A Felek mindegyike elfogadja jelen Melléklet feltételeit és ennek jeléül ezt a Mellékletet (vagy más jelentőséggel bíró, kapcsolódó dokumentumot) kézi vagy amennyiben a törvény azt elismeri, elektronikus aláírásával látja el. Az aláírását követően, i) jelen Mellékletnek megbízható eszközökkel készült minden másolata (például elektronikus kép, fénymásolat vagy fax) eredetinek tekintendő, valamint ii) az, a jelen Melléklet alapján beszerzett valamennyi Szoftvereszköz-garanciára és karbantartási Szolgáltatásra érvényes.

Elfogadva:

<Vevő cégjegyzékben szereplő neve>

Elfogadva:

<IBM hivatalos neve>

Vevő cégszerű aláírása

Cégszerű aláírás

Név (gépelve vagy nyomtatott betűkkel):

Név (gépelve vagy nyomtatott betűkkel):

Beosztás (gépelve vagy nyomtatott betűkkel):

Dátum:

Szerződésszám / Helyszín szám:

A Vevő IBM vevőszáma:

Vevő címe:

Beosztás (gépelve vagy nyomtatott betűkkel):

Dátum: