

## Załącznik dotyczący Serwisu Dedykowanych Urządzeń

### Część 1 - Warunki ogólne

Warunki niniejszego Załącznika dotyczącego Serwisu Dedykowanych Urządzeń (zwanego dalej „Załącznikiem”) uzupełniają warunki Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage lub Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage Express z Klientem i określają kwestie związane z usługami gwarancyjnymi i serwisowymi Dedykowanych Urządzeń nabywanymi od IBM lub autoryzowanego resellera. Akceptacja warunków niniejszego Załącznika w formie niezmienionej następuje przez złożenie podpisu Klienta poniżej. Terminy pisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszym Załączniku, są zdefiniowane w Umowie.

#### 1. Definicje

**Część Wymieniana przez Klienta** – część Komponentu Maszynowego oznaczona jako Część Wymieniana przez Klienta (np. klawiatura, pamięć lub napęd dysku twardego).

**Specyfikacja Sprzętu Różnego** – zmiana zainstalowanego Komponentu Maszynowego określona w Dokumencie Transakcyjnym, polegająca m.in. na rozszerzeniu całości lub części zasobów zainstalowanych w ramach konfiguracji tego Komponentu Maszynowego. Specyfikacja Sprzętu Różnego może np. wiązać się z dodaniem mocy obliczeniowej i/lub pamięci do serwera, pojemności pamięci masowej do urządzenia dyskowej pamięci masowej, adapterów wejścia/wyjścia do dowolnego Komponentu Maszynowego itp. Specyfikacja Sprzętu Różnego może dodawać lub usuwać opcje Komponentu Maszynowego lub dokonywać konwersji opcji, modelu lub typu Komponentu Maszynowego, jednak jedynie w takim zakresie, jaki IBM opublikował dla danego Komponentu Maszynowego.

**Usługa** – wykonanie działania, udzielenie pomocy, udzielenie wsparcia lub zapewnienie dostępu do zasobów (np. bazy danych z informacjami), świadczone przez IBM na rzecz Klienta zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym. Usługi nabyte zgodnie z niniejszym Załącznikiem stanowią Produkt Objęty Umową.

**Określona Lokalizacja** – lokalizacja w Przedsiębiorstwie Klienta, w której są świadczone Usługi, określona w Dokumencie Transakcyjnym. Wszelkie Usługi otrzymywane w Określonych Lokalizacjach podlegają warunkom niniejszego Załącznika.

**Standardowe Dni Robocze** – dni pracy w tygodniu przyjęte ogólnie w danym kraju lub regionie, z wyłączeniem lokalnych świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.

**Standardowe Godziny Pracy** – zwykle godziny pracy w Standardowym Dniu Roboczym.

**Okres Świadczenia Usług** - okres wyszczególniony w Dokumencie Transakcyjnym, w czasie którego IBM świadczy Usługi w danym kraju zgodnie z niniejszym Załącznikiem.

#### 2. Struktura Załącznika

Niniejszy Załącznik zawiera: **Część 1 - Warunki ogólne** oraz **Część 2 - Warunki dla poszczególnych krajów** (jeśli mają zastosowanie). Warunki Części 2 mogą zastąpić lub zmodyfikować warunki Części 1.

#### 3. Zakres Usług

Usługi serwisowe dla Dedykowanych Urządzeń IBM, zarówno w okresie gwarancyjnym, jak i poza nim, to pojedyncza oferta złożona z konkretnych Usług świadczonych w odniesieniu do Komponentów Programowych, Komponentów Maszynowych oraz Komponentów Kodu Maszynowego (jeśli ma to zastosowanie), wchodzących w skład Dedykowanego Urządzenia IBM.

Dla każdej Określonej Lokalizacji otrzymującej Usługi na mocy niniejszego Załącznika sporządzony zostanie Dokument Transakcyjny (o ile dokument taki będzie wymagany).

W przypadku sprzeczności warunków między Dokumentem Transakcyjnym, niniejszym Załącznikiem i Umową, warunki Dokumentu Transakcyjnego mają znaczenie rozstrzygające w stosunku do warunków niniejszego Załącznika, a warunki Załącznika mają znaczenie rozstrzygające w stosunku do warunków Umowy.

W Dokumencie Transakcyjnym IBM określi Dedykowane Urządzenie, Usługi mające zastosowanie do tego Dedykowanego Urządzenia, Okres świadczenia Usługi, dodatkowe warunki dotyczące świadczenia Usługi (jeśli mają zastosowanie) oraz Określoną Lokalizację.

Szczegółowe informacje o Usługach dla Dedykowanych Urzędzeń zawiera „Podręcznik wsparcia Dedykowanych Urzędzeń IBM Passport Advantage” (zwany dalej „Podręcznikiem Wsparcia Dedykowanych Urzędzeń”): <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

#### 4. **Obowiązki IBM**

Po zamówieniu przez Klienta stosownej Usługi dla Określonej Lokalizacji IBM zobowiązuje się świadczyć taką Usługę zgodnie z warunkami i zobowiązaniami wyszczególnionymi w opisie Usługi podanym w niniejszym Załączniku lub Dokumentcie Transakcyjnym.

#### 5. **Obowiązki Klienta**

Klient przyjmuje następujące zobowiązania:

- a. Gdy dana Usługa wiąże się z przekazaniem Klientowi przez IBM kodów dostępu albo zapewnieniem dostępu do elektronicznych narzędzi diagnostycznych, informacyjnych baz danych lub innych narzędzi związanych ze świadczeniem Usługi, Klient zobowiązuje się ograniczyć wykorzystanie tych elementów tylko do osób uprawnionych do ich używania pod nadzorem Klienta i tylko w celu realizacji wsparcia Dedykowanych Urzędzeń i Usług wyszczególnionych w Dokumentach Transakcyjnych.
- b. Klient zobowiązuje się zapewnić dostęp modemowy lub internetowy do Dedykowanego Urządzenia Klienta na potrzeby zdalnej diagnostyki i usuwania błędów. Klient jest odpowiedzialny za dostarczenie modemu i niezbędnych łączy telefonicznych w ośrodku Klienta oraz zapewnienie IBM tymczasowego konta użytkownika, umożliwiającego uzyskanie dostępu do Dedykowanego Urządzenia Klienta. Klient zapewni, że takie zdalne czynności będą wykonywane pod jego nadzorem. Klient ponosi odpowiedzialność za: i) wszelkie dane i zawartość wszelkich baz danych, które udostępni IBM w związku z Usługą świadczoną na mocy niniejszego Załącznika; ii) wybór i wdrożenie procedur i mechanizmów kontroli w zakresie udostępniania, zabezpieczania, szyfrowania, użytkowania i przesyłania danych; a także iii) tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych baz danych i przechowywanych danych. Niezapewnienie dostępu zdalnego do Dedykowanego Urządzenia Klienta może opóźnić rozwiązanie problemu.
- c. O ile IBM nie określi inaczej na piśmie, Klient zobowiązuje się uiścić opłaty komunikacyjne związane z dostępem do Usług, a w szczególności opłaty za połączenia telefoniczne i internetowe.
- d. Klient zobowiązuje się, że przed udostępnieniem IBM narzędzi, oprogramowania, sprzętu, sieci lub podobnych zasobów uzyska niezwłocznie wymagane pozwolenia i licencje, uprawniające IBM i jego podwykonawców do używania, modyfikowania i uzyskiwania dostępu do takich zasobów w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług. W przypadku gdy Klient nie uzyska niezwłocznie takich licencji lub pozwoleń, IBM będzie zwolniony z obowiązku świadczenia Usług w takim zakresie, w jakim niedopełnienie tego obowiązku przez Klienta utrudniło IBM realizację jego zobowiązań. W przypadku wysunięcia przez osobę trzecią roszczeń przeciwko IBM w wyniku nieuzyskania przez Klienta takich licencji lub pozwoleń w odpowiednim terminie, Klient zobowiązuje się zwrócić IBM wszelkie uzasadnione koszty i kwoty odszkodowania, zapłacone przez IBM w związku z roszczeniem.
- e. Klient zgadza się, że niektóre Komponenty Maszynowe mogą wymagać zainstalowania i używania narzędzi i urządzeń zdalnej łączności, służących do bezpośredniego zgłaszania problemów, zdalnego przeprowadzania procedury określania problemu oraz rozwiązywania problemów.
- f. Klient zobowiązuje się przestrzegać instrukcji dotyczących Usług, podanych przez IBM lub udostępnionych w Podręczniku Wsparcia Dedykowanego Urządzenia pod adresem: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>. (Instrukcje te mogą obejmować instrukcje instalowania Komponentu Kodu Maszynowego lub innych aktualizacji Programów pobranych z serwisu internetowego IBM lub skopiowanych z innych nośników elektronicznych w celu utrzymania Dedykowanego Urządzenia w stanie aktualności).
- g. Klient zobowiązuje się używać informacji uzyskanych w ramach Usług, w tym elektronicznych narzędzi służących do diagnostyki i świadczenia usług, wyłącznie w celu obsługi przetwarzania informacji w Przedsięwzięciu Klienta.

Ponadto Klient potwierdza, że IBM jest uprawniony do świadczenia Usług z użyciem zasobów globalnych (zatrudnionych lokalnie osób bez prawa pobytu stałego oraz personelu z ośrodków na całym świecie).

## 6. Personel

Każda ze Stron przydzieli personel mający kwalifikacje niezbędne do realizacji zobowiązań tej Strony wynikających z niniejszego Załącznika; Strona ponosi odpowiedzialność za zapewnienie nadzoru, kierownictwa i kontroli oraz za wynagrodzenia swojego personelu. Z uwzględnieniem powyższego każda ze Stron ma prawo swobodnego wyboru personelu i podwykonawców.

IBM może zatrudnić podwykonawców, którzy będą świadczyć lub uczestniczyć w świadczeniu Usług; w takim przypadku odpowiedzialność za realizację zobowiązań IBM wynikających z niniejszego Załącznika oraz za świadczenie Usług pozostaje przy IBM.

## 7. Serwis Dedykowanych Urządzeń IBM (w okresie gwarancyjnym i poza nim)

### 7.1 Godziny dostępności

Godziny dostępności serwisu dla każdego z Dedykowanych Urządzeń, czyli godziny, w których IBM będzie świadczyć Usługi serwisowe, zostały określone w Podręczniku Wsparcia Dedykowanego Urządzenia pod adresem: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>

O ile nie określono inaczej, IBM świadczy Usługi w Standardowych Godzinach Pracy w Standardowe Dni Robocze w danym kraju lub regionie. W przypadku niektórych Usług dostępne są dodatkowe opcje godzin dostępności.

### 7.2 Serwis Komponentów Maszynowych IBM (w okresie gwarancyjnym i poza nim)

IBM świadczy pewne typy Usług, mające na celu zachowanie zgodności Komponentów Maszynowych ze Specyfikacją lub przywrócenie takiej zgodności. IBM poinformuje Klienta o dostępnych typach Usług dla Komponentu Maszynowego. IBM może według własnego uznania i) naprawić lub wymienić uszkodzony Komponent Maszynowy oraz ii) świadczyć Usługę u Klienta albo w ośrodku serwisowym. IBM zarządza Zmianami Technicznymi Komponentów Maszynowych i instaluje je. Może ponadto przeprowadzać serwis prewencyjny.

Wszelkie usługi IBM związane z Rozszerzeniem muszą być instalowane w Komponentie Maszynowym, który i) stanowi określony Komponent Maszynowy o zdefiniowanym numerze seryjnym (o ile ma to zastosowanie) oraz ii) na poziomie Zmiany Technicznej zgodnym z Rozszerzeniem.

Jeśli dany typ Usługi wymaga, aby Klient dostarczył uszkodzony Komponent Maszynowy do IBM, Klient zobowiązuje się wysłać ten Komponent w odpowiednim opakowaniu przesyłką opłaconą z góry (o ile IBM nie określi inaczej) do lokalizacji określonej przez IBM. Po dokonaniu naprawy lub wymiany Komponentu Maszynowego IBM dostarczy go do Klienta na swój koszt (o ile IBM nie określi inaczej). IBM ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie Komponentu Maszynowego w okresie, gdy i) Komponent Maszynowy jest w posiadaniu IBM lub ii) Komponent Maszynowy jest transportowany (w tych przypadkach, w których IBM jest odpowiedzialny za koszty transportu).

Klient przyjmuje następujące zobowiązania:

- a. Uzyskać zgodę właściciela na serwisowanie przez IBM Komponentu Maszynowego, którego właścicielem nie jest Klient.
- b. Stosownie do sytuacji, przed wyświadczeniem Usług przez IBM, wykonać następujące czynności:
  - (1) Przeprowadzić procedurę określania problemu i procedury zgłoszeń serwisowych określone przez IBM.
  - (2) Zabezpieczyć wszelkie dane programów i środki zawarte w Komponentie Maszynowym.
  - (3) Poinformować IBM o zmianach w lokalizacji Komponentu Maszynowego.
- c. Zwracając z jakiegokolwiek powodu Komponent Maszynowy do IBM, należy wykonać następujące czynności:
  - (1) W bezpieczny sposób usunąć z Komponentu Maszynowego wszelkie dane, a w szczególności: i) informacje o określonych lub dających się zidentyfikować osobach fizycznych lub prawnych („Dane Osobowe”) oraz ii) informacje poufne i prawnie zastrzeżone oraz inne dane. Jeśli usunięcie lub skasowanie Danych Osobowych jest niemożliwe, Klient zgadza się przekształcić te informacje (np. przez ich anonimizację) w taki sposób, aby przestały być Danymi Osobowymi w rozumieniu obowiązującego prawa.
  - (2) Usunąć wszelkie środki płatnicze z Komponentów Maszynowych zwracanych IBM. IBM nie ponosi odpowiedzialności za środki pieniężne, programy inne niż programy

dostarczone przez IBM wraz z Komponentem Maszynowym ani dane zawarte w Komponentie Maszynowym zwracanych przez Klienta IBM.

(3) Klient zgadza się, że IBM może wysłać Dedykowane Urządzenie w całości lub w części do innej lokalizacji IBM lub lokalizacji osoby trzeciej na całym świecie w celu wypełnienia zobowiązań IBM wynikających z niniejszego Załącznika.

### **7.2.1 Elementy użyte do wymiany**

Jeśli w ramach Usługi konieczna jest wymiana części albo Komponentu Maszynowego, wówczas element wymieniony przez IBM staje się własnością IBM, natomiast element użyty do wymiany staje się własnością Klienta. Klient oświadcza, że wszelkie usunięte elementy są oryginalne i niezmienione. Element użyty do wymiany nie musi być nowy, ale będzie funkcjonować prawidłowo i będzie co najmniej równoważny pod względem funkcjonalnym w stosunku do wymienionego elementu. Element użyty do wymiany przejmuje status Usługi serwisowej elementu wymienionego. Przed wymianą całości lub części Komponentu Maszynowego przez IBM, Klient usunie z niego wszelkie elementy, części, opcje, zmiany i przyłączenia, które nie są objęte serwisem IBM. Klient zgadza się również i) zapewnić, że Komponent Maszynowy lub jego część są wolne od obciążeń lub ograniczeń prawnych, które uniemożliwiłyby jego wymianę, oraz ii) przenieść prawo własności do usuniętych części na IBM.

W ramach serwisu niektórych Komponentów Maszynowych IBM dostarcza Klientowi element używany do wymiany, który musi zostać zainstalowany przez Klienta. Takie elementy użyte do wymiany mogą stanowić i) część Komponentu Maszynowego („Część Wymienianą przez Klienta”); lub ii) cały Komponent Maszynowy. Klient może zamówić w IBM usługę instalacji Części Wymienianej przez Klienta lub Komponentu Maszynowego, jednak za taką instalację może zostać naliczona opłata. IBM dostarcza informacje i instruktaż wymiany wraz z Komponentem Maszynowym; ponadto takie informacje i instruktaż Klient może uzyskać na żądanie w dowolnym czasie. W specyfikacji materiałowej dołączonej do elementu używanego do wymiany IBM określa, czy niesprawną Część Wymienianą przez Klienta lub Komponent Maszynowy należy zwrócić do IBM. Jeśli wymagany jest zwrot, wraz z elementem używanym do wymiany dostarczany jest instruktaż zwrotu i odpowiedni kontener. Klientowi może zostać naliczona opłata za element użyty do wymiany, jeśli IBM nie otrzyma niesprawnej Części Wymienianej przez Klienta lub Komponentu Maszynowego w ciągu 15 dni od otrzymania przez Klienta elementu użytego do wymiany.

### **7.2.2 Elementy nieobjęte serwisem gwarancyjnym**

Usługi naprawy i wymiany nie obejmują:

- a. akcesoriów, materiałów eksploatacyjnych (np. akumulatorów lub kaset do drukarek) oraz elementów strukturalnych (np. ram i pokryw);
- b. Komponentów Maszynowych uszkodzonych w wyniku niewłaściwego użytkowania, wypadku, nieodpowiedniego środowiska fizycznego albo środowiska pracy, albo niewłaściwej konserwacji przez Klienta lub osobę trzecią;
- c. Komponentów Maszynowych z usuniętymi lub zmienionymi etykietami identyfikacyjnymi Komponentu lub części;
- d. uszkodzeń spowodowanych przez produkt, za który IBM nie ponosi odpowiedzialności;
- e. serwisu zmian Komponentu Maszynowego lub
- f. serwisu Komponentu Maszynowego, na którym Klient używa mocy obliczeniowej lub możliwości w sposób, na który IBM nie wyraził zgody w formie pisemnej.

### **7.2.3 Rozszerzenie Serwisu Gwarancyjnego**

W stosunku do niektórych Komponentów Maszynowych Klient może w okresie gwarancyjnym wybrać rozszerzenie Usługi serwisu w stosunku do standardowego serwisu gwarancyjnego na taki Komponent Maszynowy. Warunki takiej Usługi są określone w Dokumentie Transakcyjnym (Rozszerzenie Serwisu Gwarancyjnego). IBM świadczy Serwis Dedykowanych Urządzeń zgodnie z opisem podanym w niniejszym Załączniku. Za Rozszerzenie Serwisu Gwarancyjnego pobierana jest opłata. Klient nie ma prawa do rozwiązania umowy Rozszerzenia Serwisu Gwarancyjnego ani przeniesienia jej na inne Dedykowane Urządzenie w okresie gwarancyjnym.

Jeśli ma to zastosowanie, po zakończeniu okresu gwarancyjnego Komponent Maszynowy przechodzi na ten sam poziom Usługi serwisowej, który Klient wybrał w ramach Rozszerzenia Serwisu Gwarancyjnego.

Szczegółowe informacje o opcjach Rozszerzenia Serwisu Gwarancyjnego dla Dedykowanego Urządzenia zawiera Podręcznik Wsparcia Dedykowanego Urządzenia IBM, dostępny pod adresem: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

### **7.3 Serwis Komponentów Programowych (w okresie gwarancyjnym i poza nim)**

IBM świadczy Usługę serwisu Komponentów Programowych dla Dedykowanych Urządzeń IBM w okresie gwarancyjnym zgodnie z umową licencyjną na dany Komponent Programowy. IBM świadczy dodatkowe wsparcie dla Komponentów Programowych, zarówno w okresie gwarancyjnym, jak i poza nim, zgodnie z paragrafami Umowy dotyczącymi Subskrypcji i Wsparcia Oprogramowania oraz Wybranego Wsparcia.

Subskrypcja i Wsparcie Oprogramowania w odniesieniu do Komponentu Programowego Dedykowanego Urządzenia w okresie gwarancyjnym rozpoczyna się z Datą Zainstalowania.

### **7.4 Opcje serwisowe (w okresie gwarancyjnym i poza nim)**

W przypadku niektórych Dedykowanych Urządzeń IBM Klient może wybrać dodatkowe opcje serwisowe, wyszczególnione w Dokumencie Transakcyjnym (zwane dalej „Opcjami Serwisowymi”). IBM świadczy Usługi związane z tymi dodatkowymi Opcjami Serwisowymi zgodnie z opisem zawartym w Dokumencie Transakcyjnym. IBM świadczy Usługę dla Dedykowanych Urządzeń zgodnie z niniejszym Załącznikiem. Za Opcje Serwisowe pobierana jest opłata.

Klient nie ma prawa do rezygnacji z Opcji Serwisowych ani przeniesienia ich na inne Dedykowane Urządzenie w Okresie świadczenia Usługi serwisowej.

Szczegółowe informacje o Opcjach Serwisowych dla Dedykowanego Urządzenia zawiera Podręcznik Wsparcia Dedykowanego Urządzenia IBM, dostępny pod adresem: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

## **8. Usługa Serwisowa dla Komponentów Maszynowych IBM (po zakończeniu okresu gwarancyjnego)**

Po zakończeniu okresu gwarancyjnego serwis gwarancyjny na Komponent Maszynowy przechodzi w Usługę serwisową Dedykowanego Urządzenia oraz Usługę Subskrypcji i Wsparcia zgodnie z warunkami paragrafu 3.5.4 Umowy, „Automatyczne Roczne Odnowienie Subskrypcji i Wsparcia Oprogramowania oraz Wybranego Wsparcia” oraz stosownymi „Warunkami specyficznymi dla poszczególnych krajów”, z tym że na potrzeby niniejszego Załącznika za słowami „subskrypcja i wsparcie oprogramowania” dodaje się słowa „oraz Usługa serwisowa”.

W ramach Usługi serwisowej Dedykowanego Urządzenia oraz Usługi Subskrypcji i Wsparcia IBM świadczy Usługi zgodnie z opisem podanym w niniejszym Załączniku w odniesieniu do Komponentów Maszynowych Dedykowanych Urządzeń wyszczególnionych w Dokumencie Transakcyjnym. Usługa serwisowa Komponentów Maszynowych obejmuje również:

- a. udzielanie Klientowi zdalnej pomocy w określaniu, czy problemy z systemem są związane z Komponentem Maszynowym, czy z Komponentem Programowym (procedura określania problemu);
- b. Usługę serwisową w zakresie diagnostyki i napraw, świadczoną na miejscu i zdalnie, zgodnie z rodzajem Serwisu dla Komponentów Maszynowych Dedykowanych Urządzeń wyszczególnionym w Dokumencie Transakcyjnym, mającą na celu utrzymanie zgodności Komponentów Maszynowych ze Specyfikacją lub przywrócenie takiej zgodności (jeśli ma zastosowanie);
- c. o ile ma to zastosowanie w stosunku do Komponentów Maszynowych Dedykowanych Urządzeń wyszczególnionych w Dokumencie Transakcyjnym — zainstalowanie Programów monitorujących w celu:
  - (1) wykrywania i analizowania błędów trwałych;
  - (2) korelacji błędów tymczasowych;
  - (3) identyfikowania i zgłaszania problemów z nośnikami.IBM zachowuje prawo własności do wszelkich Programów monitorujących. Klientowi udzielana jest licencja na uruchamianie takich Programów monitorujących wyłącznie w zakresie niezbędnym IBM do świadczenia opisanych tu Usług;
- d. Usługi specjalistów ds. wsparcia z ośrodków produkcyjnych, inżynierskich i programistycznych IBM (o ile IBM uzna je za konieczne);

- e. usługi planowania, sporządzania harmonogramu i instalowania standardowych, dostępnych Zmian Technicznych lub terenowych zleceń zmiany, niezbędnych w celu zwiększenia użyteczności, wydajności lub bezpieczeństwa Maszyn IBM objętych Umową;
- f. udzielanie Klientowi pomocy w organizowaniu i wdrażaniu systemów wsparcia elektronicznego;
- g. aktywację przeznaczonych wyłącznie dla personelu IBM narzędzi elektronicznych, służących do zdalnego diagnozowania, stosowania poprawek i aktualizowania Komponentów Maszynowych Urządzeń Dedykowanych wyszczególnionych w Dokumencie Transakcyjnym.

## **9. Gwarancja na wykonanie Usługi**

W uzupełnieniu do gwarancji udzielonych w Umowie, IBM gwarantuje, że będzie wykonywać każdą z Usług z dołożeniem należytej staranności, w sposób profesjonalny i zgodnie z jej aktualnym opisem. Powyższa gwarancja stanowi wyłączną gwarancję i zastępuje wszelkie inne gwarancje i warunki (w tym także rękojmię, która niniejszym jest wyłączona) wyraźne lub domniemane, a w szczególności gwarancje i warunki przydatności handlowej i przydatności do określonego celu.

## **10. Okres świadczenia i odnowienie Usługi serwisowej Dedykowanego Urządzenia oraz Usługi Subskrypcji i Wsparcia**

Początkowy Okres świadczenia Usługi w odniesieniu do Komponentów Maszynowych IBM to okres gwarancyjny, wyszczególniony w Dokumencie Transakcyjnym dotyczącym danego Komponentu Maszynowego Dedykowanego Urządzenia IBM. Serwis gwarancyjny nie podlega odnowieniu. Gdy Klient uzyskuje Usługę serwisową i Usługę Subskrypcji i Wsparcia dla Dedykowanego Urządzenia, początkowy Okres świadczenia Usługi będzie traktowany tak, jakby stanowił odnowienie poprzedniego Okresu świadczenia i) Usługi serwisowej dla Komponentu Maszynowego Dedykowanego Urządzenia IBM oraz ii) Usługi Subskrypcji i Wsparcia dla Komponentów Programowych Dedykowanego Urządzenia.

Jeśli to możliwe, Usługa serwisowa oraz Usługa Subskrypcji i Wsparcia dla Dedykowanego Urządzenia są świadczone na tym samym poziomie, do którego Klient był uprawniony w okresie gwarancyjnym, albo na poziomie, który Klient wybrał w ramach Rozszerzenia Serwisu Gwarancyjnego. Początkowy Okres świadczenia Usługi serwisowej oraz Usługi Subskrypcji i Wsparcia dla Dedykowanego Urządzenia rozpoczyna się w następnym dniu po zakończeniu okresu gwarancyjnego na Komponent Maszynowy, a kończy i) w ostatnim dniu tego samego miesiąca w roku następnym, chyba że koniec okresu gwarancyjnego przypada w ostatnim dniu miesiąca; w takim przypadku Okres świadczenia Usługi kończy się w ostatnim dniu miesiąca, po upływie 12 miesięcy od daty zakończenia okresu gwarancyjnego na Komponent Maszynowy; lub ii) w rocznicę podpisania Umowy z Klientem dla Okresu świadczenia Usługi krótszego niż 12 miesięcy o proporcjonalnie obniżonej cenie, jeśli ma zastosowanie, tak aby upływ rocznego Okresu świadczenia Usługi serwisowej Dedykowanego Urządzenia oraz Usługi Subskrypcji i Wsparcia zbiegał się w czasie z rocznicą podpisania Umowy.

Klient, który zamówił Usługę serwisową i Usługę Subskrypcji i Wsparcia dla Dedykowanego Urządzenia, może odnowić wygasającą Usługę zgodnie z postanowieniami paragrafu 3.5.4 Umowy, „Automatyczne Roczne Odnowienie Subskrypcji i Wsparcia Oprogramowania oraz Wybranego Wsparcia”, oraz stosownymi „Warunkami specyficznymi dla poszczególnych krajów”, z tym że na potrzeby niniejszego Załącznika za słowami „subskrypcja i wsparcie oprogramowania” dodaje się słowa „oraz Usługa serwisowa”.

## **11. Przywrócenie Usługi**

Aby przywrócić wygasłe Usługi, Klient musi nabyć Przywrócenie Serwisowania Dedykowanego Urządzenia IBM, które obejmuje opcję Przywrócenia Subskrypcji i Wsparcia Oprogramowania IBM. IBM ma prawo dokonać przeglądu Dedykowanego Urządzenia na koszt Klienta przed przywróceniem Usługi serwisowej oraz Usługi Subskrypcji i Wsparcia dla tego Urządzenia. Jeśli stan Dedykowanego Urządzenia nie pozwala na objęcie go Usługą serwisową, Klient może zamówić od IBM płatną usługę przywrócenia go do akceptowalnego stanu albo wycofać zamówienie na Przywrócenie Serwisowania Dedykowanego Urządzenia. IBM stwierdza według własnego uznania, czy przywrócenie właściwego stanu jest możliwe, przy czym przywracanie takie jest wykonywane jako płatna Usługa.

## **12. Zakończenie i wycofanie świadczenia Usługi**

Klient przyjmuje do wiadomości, że jeśli IBM wycofa Usługę serwisową i Usługę Subskrypcji i Wsparcia w odniesieniu do konkretnego Urządzenia Dedykowanego, to:

- a. IBM nie udostępni możliwości odnowienia Usługi serwisowej i Usługi Subskrypcji i Wsparcia w stosunku do tego Urządzenia.
- b. Jeśli Klient odnowił Usługę Serwisową i Usługę Subskrypcji i Wsparcia dla Dedykowanego Urządzenia przed podaniem do wiadomości informacji o wycofaniu tej Usługi, IBM może świadczyć Klientowi Usługę Serwisową oraz Usługę Subskrypcji i Wsparcia w odniesieniu do tego Urządzenia do końca bieżącego Okresu świadczenia Usługi, lub zwrócić Klientowi proporcjonalną część uiszczonych opłat.

Wszelkie warunki niniejszego dokumentu, które ze względu na swój charakter nie wygasają wraz z jego rozwiązaniem lub wycofaniem, pozostają w mocy do czasu ich wypełnienia i obowiązują również następców prawnych i cesjonariuszy Stron.

## Część 2 - Warunki dla poszczególnych krajów

W przypadku transakcji przeprowadzonych w wymienionych poniżej krajach poniższe warunki zastępują lub modyfikują warunki określone w Części 1. Wszystkie warunki Części 1, których nie dotyczy niniejsza poprawka, nie ulegają zmianom i pozostają w mocy. Część 2 składa się z:

- poprawek do innych warunków Załącznika, obowiązujących w Europie na bliskim Wschodzie i w Afryce.

### POPRAWKI OBOWIĄZUJĄCE W EUROPIE, NA BLISKIM WSCHODZIE I W AFRYCE

#### AUSTRIA

##### 7.2 Serwis Komponentów Maszynowych IBM (w okresie gwarancyjnym i poza nim)

*W akapicie czwartym dodaje się następujący tekst jako drugie zdanie:*

W okresie gwarancyjnym IBM zwróci Klientowi koszty transportu uszkodzonego Komponentu Maszynowego do IBM oraz zwróci go Klientowi na swój koszt.

#### NIEMCY

##### 7.2 Serwis Komponentów Maszynowych IBM (w okresie gwarancyjnym i poza nim)

*W akapicie czwartym dodaje się następujący tekst jako drugie zdanie:*

W okresie gwarancyjnym IBM zwróci Klientowi koszty transportu uszkodzonego Komponentu Maszynowego do IBM.

---

Niniejszy Załącznik dotyczący Serwisu Dedykowanych Urządzeń, Umowa oraz Dokumenty Transakcyjne stanowią kompletną umowę między Stronami w przedmiocie transakcji nabycia przez Klienta Usług gwarancyjnych i serwisowych dla Dedykowanych Urządzeń IBM oraz zastępują wszelkie wcześniejsze porozumienia, ustalenia, gwarancje, przyrzeczenia, deklaracje i zobowiązania między Klientem a IBM dotyczące Serwisu Dedykowanych Urządzeń. Żadna ze Stron nie polega na ustaleniach, które nie zostały zawarte w niniejszym Załączniku, Umowie lub Dokumentie Transakcyjnym. Dodatkowe bądź inne warunki w ramach jakichkolwiek ustaleń pisemnych przedstawionych przez Klienta (na przykład w postaci zamówienia) są nieważne.

Strony akceptują warunki niniejszego Załącznika przez złożenie podpisów poniżej (lub podpisując inny dokument włączający niniejszy Załącznik przez przywołanie), czy to ręcznie, czy elektronicznie (jeśli prawo dopuszcza taką możliwość). Po podpisaniu Załącznika i) każda jego kopia wykonana niezawodną metodą (np. obraz elektroniczny, kserokopia lub kopia faksowa) będzie uznawana za oryginał oraz ii) wszelkie Usługi gwarancyjne i serwisowe Dedykowanych Urządzeń zamawiane na mocy niniejszego Załącznika będą podlegać jego warunkom.

---

Uzgodnione z:  
<Nazwa prawna Klienta >

\_\_\_\_\_  
Podpis osoby upoważnionej przez Klienta

Imię i nazwisko (pismem drukowanym):

Stanowisko (pismem drukowanym)

Data:

Numer umowy / Numer ośrodka:

Numer Klienta nadany przez IBM:

Adres Klienta: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Uzgodnione z:  
<Nazwa oddziału IBM >

\_\_\_\_\_  
Podpis osoby upoważnionej

Imię i nazwisko (pismem drukowanym):

Stanowisko (pismem drukowanym)

Data: