

Araç Hizmetlerine İlişkin Ek

Bölüm 1 - Genel Koşullar

Araç Hizmetlerine ilişkin bu Ekin ("Ek") koşulları, hangisi geçerliyse, Müşterinin imzalamış olduğu IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesi'nin veya IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesi'nin koşullarına ek niteliğindedir ve Müşterinin IBM'den veya bir yetkili satıcıdan edindiği IBM Araçlarına ilişkin garanti ve bakım hizmetleri ile ilgili koşulları düzenler. Müşteri, aşağıda belirtilen yeri imzalayarak bu Ekin koşullarını değişiklik yapmaksızın kabul etmiş olur. Büyük harfle belirtilen ancak bu Ekte tanımlanmış olmayan koşullar, Sözleşmede tanımlanmıştır.

1. Tanımlar

Müşteri Tarafından Değiştirilebilir Birim ya da "CRU" – Müşteri Tarafından Değiştirilebilir Birim olarak belirlenmiş olan bir Makine Bileşeni parçasıdır (örneğin, klavye, bellek ya da sabit disk sürücüsü).

Çeşitli Ekipman Belirtilimleri ("MES") – İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, kurulu bir Makine Bileşenine ilişkin bir değişikliktir; bu tür değişiklikler genellikle (ancak, tümü bunlarla sınırlı değildir) ilgili Makine Bileşeninin konfigürasyonunun bir parçası olarak kurulmuş olan kaynakların bazılarını ya da tümünü geliştirir. Örneğin, MES bir sunucuya işlem kapasitesi veya bellek, disk depolama aygıtına depolama kapasitesi, herhangi bir Makine Bileşenine giriş/çıkış bağlaçları, vb. ekleyebilir. MES, belirli bir Makine Bileşeni için, yalnızca IBM tarafından bir duyuru mektubunda belirtilen sınırlar kapsamında, bir Makine Bileşeninin özelliklerini ekleyebilir ya da kaldırabilir veya Makine Bileşeninin özelliklerini, modelini ya da Makine Bileşeni tipini dönüştürebilir.

Hizmet – İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, IBM'in Müşterilere sağladığı bir görevin, yardımın, desteğin yerine getirilmesi ya da kaynaklara (bir bilgi veritabanı gibi) erişimin sağlanmasıdır. Bu Ek kapsamında edinilen Hizmet, bir Hak Kazanılan Üründür.

Belirlenen Yer – İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Müşterinin Teşebbüsü içinde Hizmetlerin sağlandığı bir yerdir. Müşterinin Belirlenen Yerlerde aldığı tüm Hizmetler, bu Ekin koşullarına tabidir.

Standart İş Günleri – Her bir ülkede veya bölgede, yerel resmi ve ulusal tatil günleri hariç olmak üzere, bir hafta içinde genel olarak kabul edilen çalışma günleridir.

Standart Çalışma Saatleri – Standart İş Günündeki normal çalışma saatleridir.

Hizmet Süresi - İşlem Belgesinde belirtilen ve IBM'in belirli bir ülkede bu Ek kapsamında Hizmet sağlayacağı belirli süredir.

2. Ekin Yapısı

Bu Ek **Bölüm 1 - Genel Koşullar** ve **Bölüm 2 - Ülkeye Özgü Koşullar** (varsa) bölümlerini içerir. Bölüm 2'de yer alan koşullar, Bölüm 1'de yer alan koşulların yerine geçebilir veya onları değiştirebilir.

3. Hizmetlerin Kapsamı

IBM Araçları için garanti süresi boyunca ve bu sürenin sona ermesinden sonra verilen Hizmet, bir IBM Aracının Program Bileşenlerine, Makine Bileşenlerine ve eğer sağlanıyorsa, Makine Kodu Bileşenine ilişkin belirli Hizmetlerden oluşan tek bir olanaktır.

Bu Ek kapsamında Hizmet alan her bir Belirlenen Yer için gerekiyorsa, bir İşlem Belgesi oluşturulur.

İşlem Belgesinin, bu Ekin ve Sözleşmenin koşulları arasında bir çelişki olması durumunda, İşlem Belgesinin koşulları bu Ekin koşullarından, bu Ekin koşulları Sözleşmenin koşullarından daha öncelikli olarak uygulanır.

IBM, İşlem Belgesinde; Aracı, Araç için geçerli olan Hizmetleri, Hizmet Dönemini, uygunsa, ek kayıt ve koşulları ve Belirlenen Yeri belirtecektir.

Araç Hizmetlerine ilişkin daha ayrıntılı bilgi almak için aşağıdaki adreste yer alan IBM Passport Advantage Araç Destek Elkitabına (IBM Passport Advantage Appliance Support Handbook) ("Araç Destek Elkitabı") bakın: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

4. IBM'in Sorumlulukları

Müşteri, Belirlenen Yerdeki geçerli bir Hizmet için IBM ile sözleşme imzalarsa, IBM, bu Hizmeti, bu Ekte ya da geçerli İşlem Belgesinde belirtilen Hizmet tanımında belirtilen koşullara ve sorumluluklara uygun olarak sağlamayı kabul eder.

5. Müşterinin Sorumlulukları

Müşteri aşağıdakileri kabul eder:

- a. geçerli bir Hizmet, IBM'in Müşteriye kodlara, elektronik tanılama araçlarına, bilgi veritabanlarına ya da diğer Hizmet sağlayan tesislere erişim sağlamasını içeriyorsa, bu öğelerin kullanımını, yalnızca bunları Müşterinin denetimi altında kullanma yetkisine sahip olanların kullanımıyla ve yalnızca İşlem Belgelerinde belirlenen Araçların ve Hizmetlerin desteklenmesi için kullanımla sınırlamayı;
- b. uzaktan sorun tanılama ve düzeltme amacıyla Araçlarına modem ya da internet aracılığıyla erişim vermeyi. Müşterinin tesisinde yer alan gerekli modem ve telefon hatlarını ve Müşterinin Araçlarına yönelik geçici kullanıcı erişimini IBM'e sağlamaktan müşteri sorumludur. Müşteri, uzaktan sunulan bu etkinliklerin kendi denetimi altında gerçekleştirilmesini sağlayacaktır. Müşteri, i) bu Ek kapsamındaki bir Hizmetle bağlantılı olan herhangi bir veriden ve IBM'in kullanımına sunduğu herhangi bir veritabanının içeriğinden, ii) verilerin erişimine, güvenliğine, şifrelenmesine, kullanımına ve aktarılmasına ilişkin prosedürlerin ve denetimlerin seçilmesinden ve uygulanmasından ve iii) herhangi bir veritabanının ve herhangi bir depolanmış verinin yedeklenmesinden ve kurtarılmasından sorumlu olacaktır. Müşterinin Aracına uzaktan erişim sağlamaması, sorunun çözülme süresinde gecikmelere yol açabilir;
- c. IBM, yazılı olarak aksini belirtmediği sürece, telefon ve İnternet bağlantısı ücretleri de dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu Hizmetlere erişimle bağlantılı tüm iletişim ücretlerini ödemeyi;
- d. tesislerini, yazılımlarını, donanımlarını, ağlarını ve benzeri diğer kaynaklarını IBM'e sağlamadan önce, IBM'in veya altyüklenicilerinin, bu tür kaynakları bu Hizmetleri gerçekleştirmek için gereken ölçüde kullanmaları, bunlara erişmeleri ve bunları değiştirmeleri için gerekli olan tüm lisansları ya da onayları derhal almayı. Müşterinin bu tür lisansları ya da onayları derhal edinmemesinin IBM'in yükümlülüklerini yerine getirmesini olumsuz biçimde etkilemesi durumunda IBM, Hizmetleri gerçekleştirme yükümlülüklerinden muaf olacaktır. Müşterinin bu tür lisansları ya da onayları derhal edinmemesinin sonucu olarak, herhangi bir üçüncü kişi IBM'e yönelik bir hak iddiasında bulunursa, Müşteri, bu tür bir iddiayla bağlantılı olarak IBM'in makul ölçüler dahilinde maruz kalacağı tüm maliyetleri ve zararı IBM'e tazmin etmeyi kabul eder;
- e. belirli Makine Bileşeni türlerinin, sorunun doğrudan bildirilmesine, sorunun uzaktan belirlenmesine ve çözümlenmesine yardımcı olmak üzere sağlanan uzaktan bağlanabilirlik araçlarının ve ekipmanının kurulmasını ve kullanılmasını gerektirebileceğini;
- f. IBM'in sağladığı ya da aşağıdaki adreste yer alan Araç Destek El Kitabında belirtilen Hizmet yönergelerine uygun davranmayı: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>. (Bu yönergeler, Aracı güncel tutmak için bir IBM İnternet Web sitesinden yüklenen ya da diğer bir elektronik ortamdan kopyalanan bir Makine Kodu Bileşeninin ve diğer Program güncellemelerinin kurulmasına ilişkin yönlendirici bilgiler içerebilir); ve
- g. elektronik tanılama ve hizmet sağlama olanakları da dahil olmak üzere, bu Hizmetler kapsamında edinilen bilgileri yalnızca Müşterinin Teşebbüsü içindeki bilgi işlem gereksinimlerini desteklemek üzere kullanmayı.

Ayrıca Müşteri, Hizmetin teslimatı için IBM'in küresel kaynakları (sürekli ikametleri dışında yerel olarak kullanılan ve dünyanın çeşitli yerlerindeki yerlerde çalıştırılan personel) kullanma yetkisine sahip olduğunu kabul eder.

6. Personel

Taraflardan her biri, ilgili tarafın bu Ek kapsamındaki görevlerini gerçekleştirmesi için gereken niteliklere sahip personeli atayacak ve kendi personelinin denetlenmesinden, yönlendirilmesinden ve ücretinin ödenmesinden sorumlu olacaktır. Taraflardan her biri kendi personelinin ve yüklenicilerinin yukarıda belirtilenlere uygun olarak atanmasını belirleyebilir.

IBM, Hizmetleri sağlaması ya da Hizmet sağlamada yardımcı olması için altyüklenicileri devreye sokabilir. Bu durumda, Hizmetlerin gerçekleştirilmesinden ve bu Ek kapsamındaki yükümlülüklerinin yerine getirilmesinden yine IBM sorumlu olmaya devam eder.

7. IBM Araçlarına İlişkin Hizmet (garanti süresi boyunca ve bu sürenin sona ermesinden sonra)

7.1 Kapsam Dahilindeki Saatler

IBM'in Hizmet sağlayacağı her bir Araç için geçerli olan kapsam saatleri aşağıdaki adreste yer alan Araç Destek Elkitabında yer alır: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>

Aksi belirtilmediği sürece, IBM her bir ülkede/bölgede Hizmetleri Standart İş Günlerinde, Standart Çalışma Saatleri içinde sağlar. Bazı Hizmetler için ek kapsam saatleri seçenekleri sağlar.

7.2 IBM Makine Bileşenlerine İlişkin Hizmetler (garanti süresi boyunca ve bu sürenin sona ermesinden sonra)

IBM, Makine Bileşenlerini, bu bileşenlere ilişkin Belirtilmelere uygun durumda tutmak ya da Belirtilmelere uygun durumda olmayan bileşenleri uygun duruma getirmek için belirli Hizmet tipleri sağlar. IBM, bir Makine Bileşeni için sağlanan Hizmet tipleri hakkında Müşteriye bilgi verecektir. IBM kendi kararına bağlı olarak, i) arızalı Makine Bileşenini onaracak veya değiştirecek ve ii) ilgili Hizmeti Müşterinin yerinde ya da bir hizmet merkezinde sağlayacaktır. IBM, IBM Makine Bileşenleri için geçerli olan ve seçilen Teknik Değişiklikleri yönetir ve uygular, ayrıca koruyucu bakım da sağlayabilir.

IBM hizmetlerine ilişkin her Büyütmenin şu özelliklere sahip bir makine Bileşenine kurulması gerekir: i) Makine Bileşeninin, uygulanabiliyorsa, saptanmış, seri-numarası bulunan bir Makine Bileşeni olması ve ii) Büyütmeye uyumlu bir Teknik Değişiklik seviyesinde bulunması gerekir.

Hizmet tipi, Müşterinin arızalı Makine Bileşenini IBM'e teslim etmesini gerektirirse, Müşteri söz konusu Makine Bileşenini IBM tarafından saptanan bir yere (IBM tarafından aksi belirtilmedikçe, ödemesi önceden yapıp) uygun şekilde paketlenmiş olarak sevk etmeyi kabul eder. IBM'in Makine Bileşenini onarmasının veya değiştirmesinin ardından, IBM tarafından aksi belirtilmedikçe, IBM ilgili Makine Bileşenini masrafları IBM'e ait olmak kaydıyla Müşteriye teslim eder. Makine Bileşeninin i) IBM'in zilyetliğinde iken veya ii) IBM'in nakliye masraflarından sorumlu olduğu durumlarda nakliye esnasında kaybolmasından veya hasara uğramasından IBM sorumludur.

Müşteri aşağıdakileri kabul eder:

- a. Mülkiyeti Müşteriye ait olmayan bir Makine Bileşenine ilişkin olarak IBM'den hizmet sağlamak üzere mal sahibinden yetki almayı;
- b. Uygulanabildiği yerde, IBM'in hizmeti sağlamasından önce, --
 - (1) IBM tarafından sağlanan sorun belirleme ve hizmet isteme prosedürlerini izlemeyi;
 - (2) Bir Makine Bileşeninde yer alan tüm program verilerinin ve paraların güvenliğini sağlamayı; ve
 - (3) Bir Makine Bileşeninin yerine ilişkin değişiklikleri IBM'e bildirmeyi; ve
- c. Bir Makine Bileşeni herhangi bir nedenle Müşteri tarafından IBM'e iade edildiğinde --
 - (1) Şu veriler dahil olmak, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, herhangi bir Makine Bileşeninde yer alan tüm verileri güvenli bir şekilde silmeyi: i) Kişisel Veriler ve ii) gizli veya özel bilgiler Kişisel Verilerin kaldırılması veya silinmesi mümkün değilse, Müşteri bu bilgileri dönüştürerek (ör., bu bilgileri anonimleştirerek) geçerli yasa kapsamında Kişisel Veri olma niteliğini ortadan kaldırmayı kabul eder;
 - (2) IBM'e geri gönderilen tüm Makine Bileşenlerinden, Makine Bileşenlerinin içinde yer alan tüm parayı kaldırmayı. IBM, Makine Bileşeni içinde yer alan paralardan, IBM tarafından Makine Bileşeniyle birlikte sağlanmayan programlardan veya IBM'e Müşteri tarafından iade edilen bir Makine Bileşenindeki verilerden sorumlu değildir; ve
 - (3) IBM, bu Sözleşme kapsamındaki sorumluluklarını yerine getirmek üzere Aracın tamamını veya bir kısmını dünyanın çeşitli yerlerindeki diğer IBM ya da üçüncü kişi yerlerine sevk edebilir ve Müşteri IBM'e bunu yapması için gereken yetkiyi sağlar.

7.2.1 Yerine konulan öğeler

Hizmetin Makine Bileşeninin bir parçasının değiştirilmesini içermesi durumunda, IBM tarafından değiştirilen öğe IBM'in mülkü durumuna gelir ve yerine konulan öğe Müşterinin mülkü olur. Müşteri çıkarılan tüm öğelerin orijinal ve değiştirilmemiş olduğunu beyan eder. Yerine konulan öğe yeni olmayabilir, ancak çalışır durumda ve en azından değiştirilen öğeye işlev açısından eşdeğer durumda olacaktır. Yerine konulan öğe, değiştirilen öğenin garanti ya da bakım Hizmeti statüsüne sahip olur. Bir

parçanın veya Makine Bileşeninin IBM tarafından değiştirilmesinden önce, Müşteri IBM hizmeti kapsamında olmayan tüm aksamları, parçaları, özellikleri, makine üzerindeki değişiklikleri ve bağlantıları kaldırmayı kabul eder. Müşteri aynı zamanda i) Parçanın ya da Makine Bileşeninin değiştirilmesine engel teşkil eden herhangi bir yasal yükümlülük veya sınırlama olmamasını sağlamayı ve ii) çıkarılan parçaların mülkiyetini ve zilyetliğini IBM'e devretmeyi kabul eder.

Bazı IBM Makine Bileşenlerine ilişkin hizmet kapsamında IBM tarafından Müşteriye kuruluşu Müşteri tarafından yapılmak üzere değiştirilip yerine konacak bir parça sağlanır. Bu tür değiştirilip yerine konacak parçalar i) bir Müşteri Tarafından Değiştirilebilir Birim (CRU) ya da ii) Makine Bileşeninin tamamı olabilir. Müşteri, IBM'den yerine konulan Müşteri Tarafından Değiştirilebilir Birimi veya Makine Bileşenini kurmasını isteyebilir, ancak, Müşterinin bunun karşılığında ödeme yapması gerekebilir. IBM, Müşterinin Makine Bileşeni ile birlikte Müşterinin isteği üzerine herhangi bir zamanda ilgili bilgileri ve yerine konulan öge yönergelerini sağlar. Arızalı durumdaki Müşteri Tarafından Değiştirilebilir Birimin veya Makine Bileşeninin IBM'e iade edilmesinin gerekip gerekmediğine ilişkin bilgiler yerine konulan öge ile birlikte sevk edilen malzemelerde IBM tarafından belirtilir. İade gerekli ise, iade yönergeleri ve bir konteyner yerine konulan öge ile birlikte sevk edilir ve arızalı durumdaki Müşteri Tarafından Değiştirilebilir Birimin veya Makine Bileşeninin yerine konulan ögenin Müşteri tarafından teslim alındığı tarih itibarıyla 15 gün içinde IBM tarafından teslim alınamaması durumunda Müşteri yerine konulan öge için ödeme yapmak durumunda kalabilir.

7.2.2 Kapsam Dahilinde Olmayan Öğeler

Onarım ve parça değiştirme hizmetleri aşağıdakileri kapsamaz:

- donatılar, tedarik malzemeleri, sarf malzemeleri (ör., piller ve yazıcı kartuşları) ve yapısal parçalar (ör., kasa ve kapaklar);
- hatalı kullanım, kaza, değişiklik, uygun olmayan fiziksel ortam veya işletim ortamı ya da Müşteri veya bir üçüncü kişi tarafından uygun olmayan bakım yapılması durumunda;
- Makine Bileşenlerine veya parçalara ilişkin tanımlama etiketlerinin sökülmesi veya değiştirilmesi durumunda;
- IBM'in sorumlu olmadığı bir üründen kaynaklanan arızalar;
- Makine Bileşeni değişikliklerine ilişkin hizmet; veya
- IBM tarafından yazılı olarak yetki verilen kullanım alanları dışında Müşterinin kapasitesinden veya yeteneğinden yararlandığı bir Makine Bileşenine ilişkin hizmet.

7.2.3 Garanti Hizmeti Yükseltmesi

Belirli Makine Bileşenleri için, Müşteri Makine Bileşenine ilişkin standart seviyedeki garanti Hizmetinden bir yükseltme yapılmasını seçebilir. Bu işlem, garanti süresi boyunca bir İşlem Belgesi ("Garanti Hizmeti Yükseltmesi") ile belirlenir. IBM, Araçlar için Hizmeti bu Ekte belirttiği şekilde sağlar; ancak, ücretler, Garanti Hizmeti Yükseltmesine göre belirlenir. Müşteri garanti süresi boyunca Garanti Hizmeti Yükseltmesini sona erdiremez veya başka bir Araca devredemez.

Garanti süresi sona erdiğinde, Makine Bileşenine sağlanan bakım Hizmeti, uygulanabiliyorsa, Müşterinin Garanti Hizmeti Yükseltmesi için seçtiği seviyedeki Hizmetle aynı seviyede bir bakım hizmetine dönüşecektir.

Araçlara ilişkin Garanti Hizmeti Yükseltmesi seçenekleriyle ilgili daha ayrıntılı bilgi almak için aşağıdaki adreste yer alan IBM Araç Destek Elkitabı (IBM Appliance Support Handbook) başlıklı belgeye bakın: <http://www.ibm.com/software/appliance/support>.

7.3 Program Bileşenlerine İlişkin Hizmetler (garanti süresi boyunca ve bu sürenin sona ermesinden sonra)

IBM, Program Bileşenlerine ilişkin lisans sözleşmesinde belirtildiği şekilde, garanti süresi boyunca IBM Araçlarının Program Bileşenleri için Hizmet sağlar. IBM, Sözleşmenin Yazılım Aboneliği ve Destek ile Seçilmiş Destek başlıklı bölümü uyarınca ve bu bölümde açıklandığı şekilde, garanti süresi boyunca ve sonrasında Program Bileşenleri için ek destek sağlar.

Garanti süresi boyunca bir Aracın Program Bileşenine verilecek Yazılım Aboneliği ve Destek Hizmeti Kuruluş Tarihinde başlar.

7.4 Hizmet Seçenekleri (garanti süresi boyunca ve bu sürenin sona ermesinden sonra)

Belirli IBM Araçları için Müşteri, bir İşlem Belgesinde ("Hizmet Seçenekleri") belirtilen ek Hizmet seçeneklerini de seçebilir. IBM, bu ek Hizmet Seçeneklerini, İşlem Belgesinde yer alan Hizmet tanımlarına uygun olarak sağlar. IBM, Araçlar için Hizmeti bu Ekte belirtildiği şekilde sağlar; ancak, ücretler Hizmet Seçeneklerine göre belirlenir.

Müşteri, Hizmet Süresi boyunca, Hizmet Seçeneğini sona erdiremez veya başka bir Araca devredemez.

Araçlara ilişkin Hizmet Seçenekleriyle ilgili daha ayrıntılı bilgi almak için aşağıdaki adreste yer alan IBM Araç Desteği Elkitabı (IBM Appliance Support Handbook) başlıklı belgeye bakın:

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

8. IBM Makine Bileşenlerine İlişkin Bakım Hizmeti (garanti süresinin sona ermesinden sonra)

Garanti süresi sona erdiğinde, IBM Makine Bileşenine ilişkin garanti Hizmeti, Ülkeye özgü geçerli tüm koşullar da dahil olmak üzere Sözleşmenin 3.5.4 Abonelik ve Destek ve Seçilmiş Destek Hizmetlerinin Yıllık Olarak Otomatik Yenilenmesi başlıklı bölümün koşullarına uygun olarak Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetine dönüşür. Ancak, bu Ekin amaçları açısından, "yazılım aboneliği ve destek" ifadesinin arkasına "ve bakım Hizmeti" ifadesi eklenir.

Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetinin bir parçası olarak IBM, İşlem Belgesinde belirtilen Araçlara ilişkin IBM Makine Bileşenleri için de Hizmeti bu Ekte tanımlanan şekilde sağlar. IBM Makine Bileşenlerine sağlanan bu Hizmet, aşağıdakileri de içerir:

- sistem sorunlarının IBM Makine Bileşeniyle mi, yoksa Program Bileşeniyle mi ilişkili olduğunu belirlemede Müşteriye uzaktan yardım sağlamayı (sorun belirleme);
- IBM Makine Bileşenlerini, bu bileşenlere ilişkin Belirtilmelere uygun durumda tutmak ya da bu Belirtilmelere uygun durumda olmayan bileşenleri uygun duruma getirmek için uygulanabilir olduğunda, İşlem Belgesinde belirtilen Araçların IBM Makine Bileşenlerine ilişkin Hizmet tipine uygun olarak yerinde ve uzaktan tanılama ve onarıcı bakım Hizmeti sağlamayı;
- İşlem Belgesinde belirtilen Araçların IBM Makine Bileşenleri için sağlanabiliyorsa, aşağıdakileri gerçekleştirmek amacıyla izleme Programlarını kurmayı:
 - kalıcı hataları algılamak ve analiz etmek;
 - geçici hatalar arasında bağlantı kurmak ve
 - ortam sorunlarını belirlemek ve raporlamak.

Bu tür tüm izleme Programlarının mülkiyeti IBM'e aittir. Bu tür izleme Programlarını çalıştırma lisansı Müşteriye yalnızca IBM tarafından gerekli görüldüğünde, IBM'in ilgili Hizmetleri yerine getirebilmesini sağlamak üzere verilir.

- IBM tarafından gerekli görüldüğü şekilde, IBM'in üretim, mühendislik ve geliştirme faaliyetlerini gerçekleştirdiği yerlerde çalışan destek uzmanlarının Hizmetleri,
- IBM Hak Kazanan Makinelerinin hizmet verilebilirliğini, performansını veya güvenliğini geliştirmek için gereken tüm standart olarak sağlanan Teknik Değişiklikleri ya da alan değişiklik emirlerini planlamayı, zamanlamayı ve kurmayı;
- elektronik destek olanaklarını oluşturması ve uygulaması için Müşteriye yardımcı olmayı;
- Yalnızca IBM personeli tarafından kullanım amacıyla, İşlem Belgesinde belirtilen Araçlar için IBM Makine Bileşenlerini güncellemek, düzeltmeleri uygulamak ve uzaktan tanılamak üzere elektronik olanakları etkinleştirmeyi.

9. Hizmete İlişkin Garanti

Sözleşmede sağlanan garantilere ek olarak IBM, vereceği her bir IBM Hizmetini makul özen ve beceri ile ve Hizmetin güncel tanımına uygun olarak yerine getireceğini garanti eder.

10. Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmeti Süresi ve Yenileme

IBM Makine Bileşenleri için ilk Hizmet Süresi, Aracın IBM Makine Bileşenine ilişkin İşlem Belgesinde belirtilen garanti süresidir. Garanti Hizmetleri yenilenmez. Müşteri, bir Araç için Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmeti edinirse, bu Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetine ilişkin ilk Hizmet Süresi, sanki bu süre, i) Aracın IBM Makine Bileşeninin ve ii) bir Aracın Program Bileşenine ilişkin Yazılım Aboneliği ve Destek Hizmetinin önceki bir Hizmet Süresinin yenilenmesiymiş gibi değerlendirilecektir.

Müşteriye sağlanan Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmeti, uygulanabiliyorsa, Müşterinin garanti süresi boyunca almaya hak kazandığı Hizmetle veya Müşterinin Garanti Hizmeti Yükseltmesi için seçtiği seviyedeki Hizmetle aynı seviyede olacaktır. Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetine ilişkin ilk Hizmet Süresi, IBM Makine Bileşeninin garanti süresinin sona erdiği günden sonraki gün başlar. Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetinin ilk Hizmet Süresi, i) bir sonraki yıl aynı ayın son günü sona erer. Garanti süresinin ayın son günü sona ermesi durumunda, Hizmet Süresi Makine Bileşenine ilişkin garanti süresinin sona erdiği tarihten itibaren on iki ay sonra, ilgili ayın son günü sona erer; ya da ii) uygulanabiliyorsa, 12 tam aydan az bir sürelik bir Hizmet Süresi için oranlanmış bir ücretle Müşterinin Yıldönümü Tarihinde sona erer. Böylece, Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetine ilişkin Hizmet Süresi Yıldönümüyle uyumlu hale getirilmiş olur.

Müşteri, bir Araç için Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetine ilişkin siparişi verdiğinde, sona eren Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetini, Ülkeye Özgü geçerli tüm koşullar da dahil olmak üzere, Sözleşmenin 3.5.4 Abonelik ve Destek ve Seçilmiş Destek Hizmetlerinin Yıllık Olarak Otomatik Yenilenmesi başlıklı bölümün koşullarına uygun olarak yenileyebilir. Ancak, bu Eke uygun olarak sağlanan Hizmetlerin amaçları açısından, "yazılım aboneliği ve destek" ifadesinin arkasına "ve bakım Hizmeti" ifadesi eklenir.

11. Hizmetin Yeniden Başlatılması

Sona eren Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetini yeniden başlatmak için Müşterinin, IBM Yazılım Aboneliği ve Destek Yenilemesini içeren IBM Araç Bakımı Yenilemesini edinmesi gerekir. IBM, Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetini yenilemeden önce, ücreti Müşteriye ait olmak üzere Aracı inceleyebilir. Araç, bakım Hizmeti amaçları açısından kabul edilebilir bir durumda değilse, Müşteri belirli bir ücret karşılığında Aracın IBM tarafından uygun duruma getirilmesini isteyebilir ya da Müşteri Araç Bakımının Yenilenmesi isteğini geri çekebilir. IBM, yalnızca tek taraflı takdirine bağlı olarak, IBM Makine Bileşeninin uygun duruma getirilmesinin mümkün olup olmadığını belirler. Makine Bileşeninin uygun duruma getirilmesi, ücret karşılığında sağlanan bir Hizmettir.

12. Hizmetin Sona Erdirilmesi ve Yürürlükten Kaldırılması

IBM'in, belirli bir Araca ilişkin Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetini yürürlükten kaldırması durumunda, Müşteri aşağıdakileri bilmekte ve anlamaktadır:

- IBM, söz konusu Araç için sağlanan Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetini yenilemeyecektir; ve
- Müşteri, söz konusu Araç için sağlanan Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetini, yürürlükten kaldırma bildiriminden önce yenilediyse, ya IBM o sırada geçerli olan Hizmet Süresinin sonuna kadar ilgili Müşteriye söz konusu Araç için Araç Bakımı ve Abonelik ve Destek Hizmetini sağlamaya devam edecektir ya da Müşteriye oranlanmış bir geri ödeme yapılacaktır.

Nitelikleri gereği sona erdirilmesi veya yürürlükten kaldırılması ile sona ermeyen Sözleşme hükümleri yerine getirilinceye kadar yürürlükte kalacaktır ve tarafların halefleri ve devralanları için de geçerlidir.

Bölüm 2 - Ülkeye Özgü Koşullar

Aşağıda belirtilen ülkelerde gerçekleştirilen işlemlere ilişkin olarak aşağıda belirtilen koşullar Bölüm 1'de atıfta bulunulan koşulların yerine geçer veya onları değiştirir. Bölüm 1'de yer alan ve bu değişiklik eki tarafından değiştirilmeyen tüm koşullar değişmeksizin yürürlükte kalmaya devam eder. Bu Bölüm 2 aşağıdaki gibi düzenlenmiştir:

- Bu Ekin diğer hükümlerine ilişkin Avrupa, Orta Doğu ve Afrika ülkelerine özgü değişiklikler.

AVRUPA, ORTA DOĞU, AFRİKA (EMEA) ÜLKELERİNE İLİŞKİN DEĞİŞİKLİKLER

AVUSTURYA

7.2 IBM Makine Bileşenlerine İlişkin Hizmetler (garanti süresi boyunca ve bu sürenin sona ermesinden sonra)

Dördüncü paragrafın ikinci cümlesi olarak aşağıdaki cümle eklenir:

Garanti süresi boyunca, IBM, hatalı Makine Bileşeninin IBM'e teslimatı için harcanan nakliye masraflarını Müşteriye geri ödeyecek ve ilgili makineyi Müşteriye ücreti IBM tarafından ödenmek üzere geri gönderecektir.

ALMANYA

7.2 IBM Makine Bileşenlerine İlişkin Hizmetler (garanti süresi boyunca ve bu sürenin sona ermesinden sonra)

Dördüncü paragrafın ikinci cümlesi olarak aşağıdaki cümle eklenir:

Garanti süresi boyunca, IBM, hatalı Makine Bileşeninin IBM'e teslimatı için harcanan nakliye masraflarını Müşteriye geri ödeyecektir.

Araç Hizmetlerine ilişkin bu Ek, bu Sözleşme ve Sözleşmeye ilişkin İşlem Belgelerinin tümü, Müşterinin IBM Araçları için edindiği garanti ve bakım Hizmetlerine ilişkin işlemlerle ilgili olarak taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur ve Müşteri ile IBM arasında Araç Hizmetlerine ilişkin olarak daha önce gerçekleştirilen tüm sözlü veya yazılı iletişimlerin, beyanların, ifadelerin, garantilerin, vaatlerin, akitlerin ve taahhütlerin yerini alır. Geçerli İşlem Belgeleri de dahil olmak üzere, bu Eki imzalayan Taraflardan hiçbiri, bu Ekte, Sözleşmede ya da İşlem Belgesinde belirtilmeyen hiçbir beyana itibar etmemektedir. Müşteriden gelen herhangi bir yazılı iletide (bir satın alma siparişi gibi) yer alan ilave veya farklı koşullar geçersizdir.

Bu Eki (veya bu Eke atıfta bulunarak bu Eki içeren başka bir belgeyi) elle veya, hukuken onaylanması durumunda, elektronik olarak imzalayarak bu Ekin koşullarını kabul etmiş olursunuz. Bu Ek imzalandıktan sonra, i) bu Ekin güvenilir bir şekilde (örneğin, elektronik görüntü, fotokopi ya da faks yoluyla) alınan her kopyası özgün kopya olarak kabul edilir ve ii) bu Ek kapsamında edinilen tüm Araç garanti ve bakım Hizmetlerinin bu özgün kopyaya tabi olacağı kabul edilir.

Kabul Eden:

<Müşteri Kuruluşunun Adı>

Kabul eden:

<IBM Kuruluşunun Adı>

İmzalayan _____

Müşteri Yetkili İmzası

İmzalayan _____

Yetkili İmza

Adı (el yazısı ya da daktilo):

Adı (el yazısı ya da daktilo):

Görevi (el yazısı ya da daktilo ile):

Görevi (el yazısı ya da daktilo ile):

Tarih:

Tarih:

Sözleşme numarası / Yer numarası:

Müşterinin IBM Müşteri numarası:

Müşterinin adresi:

