

## 有限保證聲明

本「有限保證聲明」(SOLW) 包含三部分：「第一部分 - 機器保證」、「第二部分 - 各國專有條款」及「第三部分 - 保固資訊」。「第二部分」條款取代或修訂指定國家之「第一部分」條款。「第三部分 - 保固資訊」(第三部分) 隨同「機器」一併出貨，且內含產品特定資訊，例如：「機器」之保固期間、保固服務類型及服務等級等資訊均載明於「第三部分」。本「有限保證聲明」中所稱之「貴客戶」，係指為供自己使用而取得「機器」之法律實體；所稱之 IBM，係指提供「機器」予貴客戶或貴客戶之轉銷商之 IBM 法律實體 (例如：美國之 International Business Machines Corporation，或 IBM World Trade Corporation 或貴客戶所在國之當地 IBM 法律實體)。本「有限保證聲明」於下列網址以多國語言版本提供：

[http://www.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/](http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/)。有關環境考量之資訊，包括電池處理之資訊等，請參閱下列網址：  
[www.ibm.com/ibm/environment](http://www.ibm.com/ibm/environment)

### 第一部分 - 機器保證

「機器」係指 IBM 品牌之硬體設備，包括其裝置、升級及配件，但不包括任何軟體程式，不論是隨機預載或日後安裝於「機器」者，均同。某些「機器」內含「機器碼」，如下列網址所載：

[http://www.ibm.com/servers/support/machine\\_warranties/support\\_by\\_product.html](http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html)。「機器碼」係指允許操作機器之處理器、儲存裝置或其他功能之電腦指令、修正程式、替換及相關著作物，例如：依「機器碼」而為使用之資料及密碼，及由「機器碼」提供、搭配「機器碼」一併使用，或由「機器碼」產生之資料及密碼。

IBM 保證當「機器」使用於其特定運作環境時，符合所適用之正式公布規格。在保證期間 (保固期間) 內，IBM 將修理或更換「機器」，不另行收費。IBM 為驗證保固之資格，得要求提供購買證明 (亦即：售貨收據或購買發票複本)。

倘若「機器」在保固期間內之運作不符合其保證，且問題無法透過電話、電子媒介獲得解決，亦無法藉由安裝「機器碼」、軟體更新或更換 CRU (說明如下) 而解決時，IBM、其承包商或經 IBM 同意得提供保固服務之轉銷商得自行決定採取下列其中一項措施：1) 修理「機器」，使「機器」之運作符合保證內容；或 2) 以一部功能不低於原「機器」之「機器」更換。若無法執行上列措施，貴客戶得將「機器」退還予原購買處，並索回貴客戶已付金額。

除非 IBM 另有指明，否則本保證僅適用於原購買「機器」所在之國家或地區。

前述 IBM 保證僅適用於貴客戶為供自己使用而非轉售所取得之「機器」。IBM 不保證「IBM 機器」之運作不會中斷或全無錯誤，亦不保證「IBM 機器」之所有缺陷均可改正。以上為 IBM 之全部擔保責任，並取代其他一切之擔保，包括但不限於明示、默示之擔保、品質滿意度、可售性、未涉侵權及符合特定用途之默示保證或擔保。因不當使用、修改、非由 IBM 所致損害、未遵循 IBM 提供之指示、「第三部分」規定之其他情形，均不在 IBM 保證範圍內。就依保固規定對「機器」所提供之技術支援或其他支援 (例如：協助答覆「如何」問題及「機器」設定與安裝等相關問題)，均無任何保證。某些管轄地區法律可能不允許排除明示或默示之保證，因此前述排除規定有可能不適用。在此情形下，此等保證僅於保固期間內有效，該期間後不再提供任何保證，一切保證均不再適用。某些管轄地區法律可能不允許限制默示保證之適用期間，因此前述限制規定有可能不適用。本「有限保證聲明」對於不得以合約限制之消費者法定權益不生影響。

配件、補充品、消耗品及構造零件 (例如：框架與外殼遮蓋物) 均無任何保證。電池為消耗品，除非 IBM 於「第三部分」載明其保證外，亦無任何保證。移除或變更「機器」或零件之辨識標籤者，「機器」之保證即為無效。

#### 無認證

除非 IBM 於該「機器」之 IBM 產品正式公布文件中另有規定外，「機器」並未就以任何方式連接至公用通信網路介面相關事項取得任何認證。法令可能要求在施行任何前述連接前需先取得相關認證。

#### 保固起始日

保固期間起始於：

- 就載明為「客戶安裝 (CSU)」之「機器」，其保固起始日為標準運送期間期滿起之第二個工作日；
- 就非載明為「客戶安裝 (CSU)」之「機器」，其保固起始日為下列日期中之較早者：(i) IBM 完成其標準安裝程序起之第一個工作日；或 (ii) IBM 出貨日加 45 日。

某些 IBM 服務與產品供應項目，和「機器」的「安裝完成日」相關。這些服務與產品供應項目的費用將於前揭之「機器」保固起始日開立發票，且其期間將於前揭之「機器」保固起始日起算。

#### 安裝

貴客戶應遵循 IBM 或製造商提供之安裝指示，負責安裝「客戶安裝 (CSU)」「機器」。由 IBM 負責安裝之「機器」，於 IBM 將該「機器」出貨予購買者或轉銷商之日後六個月內未由 IBM 安裝者，該項安裝須依與 IBM 另行所訂服務條款規定收取費用。

由 IBM 負責安裝之「機器」，如購買者選擇自行安裝或維修、服務該「機器」，或變動該「機器」位置，或由第三人安裝、維修或服務該「機器」或變動其位置者，IBM 保留於提供保固服務前檢驗該「機器」之權利。IBM 得自行裁量決定是否收取檢驗費用與其金額。如 IBM 自行認定該「機器」並非處於保固服務之可接受狀態，貴客戶得支付費用以要求 IBM 使其回復為保固服務之可接受狀態，亦可撤回保固服務要求。IBM 將判斷該回復之可行性。前述之回復為需收費之服務。如有指明者，IBM 得收取額外費用，例如運輸費用或特殊處理費用等等。

裝置、轉換或升級可能涉及零件之移除，並須將移除零件歸還予 IBM。於第一次安裝「機器」時所安裝之 IBM 零件或裝置，其保固期間依該「機器」之保固期間，自安裝「機器」之當日起算（請參照前述「機器」保固起始日之說明）。用以更換先前安裝之零件或裝置之 IBM 零件或裝置，承接被更換零件或裝置之剩餘保固期間。非更換先前安裝之零件或裝置、而係新增至「機器」之 IBM 零件或裝置，依所新增零件或裝置之指定保固期間。除非 IBM 另有規定，否則該零件或裝置之保固期間、保固服務類型及服務等級，均與該零件或裝置所安裝之「機器」相同。

當保固服務涉及「機器」或零件之更換時，被替代之待修部分歸 IBM 所有，替代品歸 貴客戶所有。貴客戶應確保所有移除之部分均屬真品，且未經更動。替代品可能非新品，如非新品，亦能正常運作，且其功能不低於原有功能。替代品承接被替代品當時之保固期間與條件等狀態。

## 保固服務

於保固期間內，「IBM 機器」之運作不符上述保證時，請參閱隨同「機器」一併出貨之服務文件，以瞭解支援協助與問題判斷程序。「機器」之服務文件複本，亦可於下列網站：[http://www-947.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/support\\_by\\_product.html](http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html)（在 "Support and Downloads" 之下）取得。

若 貴客戶無法依服務文件所提供之資訊解決 貴客戶之問題，請洽詢 IBM 或轉銷商，以取得保固服務。IBM 聯絡資訊載明於「第三部分」。

IBM 將透過電話或藉由 IBM 網站存取之電子媒介方式嘗試診斷及解決問題。某些「機器」包含 IBM 提供直接問題報告、遠端問題診斷與解決之遠端支援功能。貴客戶須遵循 IBM 所指定之問題診斷與解決程序。進行問題診斷後，依 IBM 之判斷，若需現場服務，將派遣服務技術人員於安裝地點進行服務。

保固服務得於 貴客戶或 IBM 所在處所履行。IBM 得運送「機器」之全部或一部或其軟體至位於全球之其他 IBM 或第三人營運處所。IBM 得使用全球資源（意指當地使用的非永久居民及全世界各地人員）來履行保固服務。

就任何金錢、非由 IBM 隨同原設備一併提供之程式，或送回 IBM 之「機器」中所含資料，IBM 概不負儲存或保護之責。因故送回「機器」予 IBM 時，貴客戶應於事前先以安全方式消除該「機器」中之一切非 IBM 程式及一切資料（包含但不限於有關任何個人或法律實體之機密資料、專屬資訊及個人資料），並確保該「機器」並無任何法律或合約限制致其不得送回之情形。貴客戶應負責資料安全、備份、回復資料庫及任何儲存資料與內容。

**更新項目** 貴客戶應自行即時自 IBM 網站或其他電子媒體下載或向 IBM 取得，以及安裝所指定之「機器碼」（隨同「機器」交付之微碼、基本輸入/輸出系統碼 (BIOS)、公用程式、裝置驅動程式及診斷程式）及其他軟體更新，並遵循 IBM 所提供之指示。貴客戶得支付費用以要求 IBM 安裝「機器碼」變更。前述之安裝為需收費之服務。

IBM、其承包商，或轉銷商將管理及安裝「機器」之指定工程變更。

**CRU** 「IBM 機器」之某些零件係指定為「客戶可自行更換組件」(CRU)。若問題可由 CRU（例如：鍵盤、記憶體、硬碟）解決時，IBM 會將 CRU 運送至 貴客戶處所，由 貴客戶自行安裝。

## 貴客戶之責任

貴客戶應：

- 通知 IBM 或轉銷商有關「機器」所在地之異動情形；
- 於「機器」或零件更換之前，應先行移除不在本保固範圍之一切裝置、零件、選用品項、修改及附加裝置，並確保該「機器」無任何法律或合約限制致「機器」不得更換之情形；
- 當保固服務類型係要求將故障「機器」交付予 IBM 時，應依 IBM 指定之方式，將該「機器」適當妥善包裝後運送至 IBM 指定地點。「機器」修理或更換後，除 IBM 另有指定外，IBM 將負擔運送費用將修理完畢之「機器」送交 貴客戶，或提供替換「機器」予 貴客戶；
- 於要求保固服務前，應先取得「機器」所有人之同意與授權；
- 提供充分權利與安全方式出入、存取及使用設施與「機器」，以履行服務（含保持清潔、充足良好照明及適於該服務履行之措施），包括適當工作區域，以利「IBM 機器」之拆解及重新組裝；
- 於提出要求前，應先遵循 IBM 所訂服務要求程序，並遵循有關操作員責任及供應物之準則；
- 允許 IBM、其承包商或轉銷商安裝必要之工程變更，例如：安全性所需之變更；及
- 於 IBM 為區隔問題之原因而遠端存取「機器」時，貴客戶仍須負責適當保護「機器」及其所含一切資料。若 貴客戶拒絕前 IBM 所為遠端存取，IBM 於問題解決之能力可能受限。

## 賠償責任

無論請求基礎為何，就因本「機器」所生及與本「機器」相關之全部請求，IBM 所負之全部責任，以 貴客戶所生之實際直接損害為限，並以 貴客戶就造成損害之「機器」已支付價款金額為上限。前述責任限制適用於 IBM、其子公司、分包商及供應商，且係 IBM、其子公司、分包商及供應商之全部賠償責任總額上限。IBM 對於特殊損害、附帶損害、懲罰性賠償、間接損害、衍生之經濟損害、資料毀損滅失，或所失利益、商業機會、價值減損、營收、商譽或預期節省之成本不負賠償責任。下列金額，如係 IBM 依法應負責者，其賠償金額不受前述金額上限之限制：i) 人身傷害（包括死亡）之賠償；ii) 物之毀損之賠償；及 iii) 準據法強制規定不得以合約限制之賠償。

貴客戶與 IBM 同意藉由其本身之風險管理（包括保險），自行負擔其各別有形財產（不論是所有或租賃之有形財產）之損害、毀損、滅失、遭竊或政府接管（統稱「損失」），除所適用法律規定之過失責任外，一方當事人對他方當事人之前述「損失」不負賠償責任。

### **準據法**

貴客戶取得「機器」之所在國之法律為本「有限保證聲明」之準據法，據以規範、解釋及執行有關本「有限保證聲明」事項之雙方權利義務，但不適用該準據法之法律衝突原則。

一切權利與義務均受取得「機器」之所在國法院之管轄。

## 第二部分 - 各國專有條款

---

### 美洲

**準據法** - 將「貴客戶取得「機器」之所在國」由下列內容取代：

加拿大 - 安大略省。

美國、安圭拉、安地卡與巴布達、阿魯巴、英屬維京群島、開曼群島、多明尼加、格瑞那達、蓋亞那、聖克里斯多福與尼維斯、聖露西亞、聖馬丁島、聖文森及格瑞那丁 - 美國紐約州。

**保固起始日**

阿根廷、巴西、智利、哥倫比亞、厄瓜多爾、墨西哥、秘魯、烏拉圭、委內瑞拉 - 將「標準運送期間」改為交付日。

### 亞太地區

將所稱「國家」（例如「貴客戶取得「機器」之所在國」）由下列內容取代：

香港 - 香港特別行政區

韓國 - 大韓民國

台灣 - 台灣

澳門 - 澳門特別行政區

台灣 - 台灣

### 機器之保固

**澳洲 - 新增：**

所指保證，係「澳洲消費者法」(Australian Consumer Law) 或其他類似法律所訂權利以外之保證；且僅限於適用法律所允許之範圍。所稱「澳洲消費者法」，係指「2010年競爭與消費者法」(Competition and Consumer Act 2010) 之附表 2 (Schedule 2)。本公司提供予 貴客戶之產品，基於「2010年競爭與消費者法」(Competition and Consumer Act 2010) 之目的而被認為「消費者交易」者（依「澳洲消費者法」(Australian Consumer Law) 中之定義），除雙方合約項下之 貴客戶其他權利外，下列條款亦適用：IBM 產品包含「澳洲消費者法」規定不得排除之保證。 貴客戶有權就重大故障要求更換或退還價金，並就任何其他合理之可預期損失或損害要求補償。此外，前項商品未符合可接受品質但未達重大故障之程度者， 貴客戶亦有權要求予以修理或更換。

**紐西蘭 - 新增：**

本節所指保證係 貴客戶在「1993年消費者保證法」(Consumer Guarantees Act 1993) 或其他不可排除或限制之法律所訂權利以外之保證。如 貴客戶係為了商業之目的（如「1993年消費者保證法」Consumer Guarantees ACT 1993 中所定義）而需要 IBM 提供之商品，則「1993年消費者保證法」(Consumer Guarantees Act 1993) 不適用於 IBM 提供之任何商品。

**保固起始日 (a)** - 將「標準運送期間期滿起之第二個工作日」由下列內容取代：

日本：自 IBM 出貨起之第 10 日屆滿時

韓國：於 IBM 標準運送期間之最後一日

中華人民共和國 (PRC)：於下列日期中之較早者：(i) 送達「客戶」之安裝地點後之第二個工作日；或 (ii) 交付日加二個月。於「機器」之交付係為了連線至由 IBM 負責安裝之「機器」時，「客戶安裝機器」之保固期間起始日為二個安裝日期中之較晚者。

**保固起始日 (b)**

Japan: 將 "i" 改為「於 IBM 完成標準安裝程序後第十日」

中華人民共和國 (PRC)、台灣、香港、澳門：在 "ii" 中，將「45 日」改為 75 日

**準據法** - 將「貴客戶取得「機器」之所在國」由下列內容取代：

柬埔寨、寮國：美國紐約州；

澳洲：取得「機器」之所在「州」或「區域」；

**準據法 - 新增：爭議之解決**

柬埔寨、印度、寮國、菲律賓、越南：所生爭議，於新加坡依當時有效之「新加坡國際仲裁中心仲裁規則」（「SIAC 規則」）進行仲裁解決。

印尼：所生爭議，於印尼雅加達依當時有效之「印尼國家仲裁局規則」（Badan Arbitrase Nasional 印尼或 "BANI"）進行仲裁解決。

馬來西亞：所生爭議，於吉隆坡依當時有效之「吉隆坡區域仲裁中心規則」（「KLRCA 規則」）進行仲裁解決。

中華人民共和國：任一當事人均有權將爭議交由中華人民共和國北京之「中國國際經濟貿易仲裁委員會」依當時有效之仲裁規則進行仲裁。

#### 準據法 - 新增：管轄

在下列國家中，一切爭議悉交由下列法定管轄區域之法院專屬管轄審理，並受其拘束：

香港、澳門：香港特別行政區 (SAR) 之法院；

韓國：大韓民國首爾中央地方法院；

台灣：台灣之法院。

#### 歐洲、中東、非洲 (EMEA)

##### 歐盟 - 新增於第一段段末：

有關電池處理特定資訊，請參閱下列網站：<http://www-05.ibm.com/uk/weee/>

##### 機器之保固

###### 愛爾蘭 - 新增：

除本條款中明示提供之保證，或 Sale of Goods and Supply of Services Act 1980 ("1980 Act") 所修訂之 Sale of Goods Act 1893 的第 12 節外，所有擔保及保證（明示或默示、法定或其他任何擔保與保證）特此排除，包括但不限於 1980 Act 所修訂之 Sale of Goods Act 1893 所默示的任何保證（包括 1980 Act 的第 39 節）。

##### 保固起始日

奧地利、希臘、塞普勒斯 - 將「標準運送期間」改為：機器交付

捷克共和國、以色列、斯洛伐克 - 將「標準運送期間」改為：機器交付

西班牙：將「於標準運送期間期滿起之第二個工作日」改為：出貨後第七日

俄羅斯、亞美尼亞、亞塞拜然、白俄羅斯、喬治亞州、哈薩克、吉爾吉斯、塔吉克、土庫曼、烏克蘭、烏茲別克 - 在 "ii" 中，將「45 日」改為 75 日

MEA：在 "ii" 中，將「45 日」改為 60 日

##### 保固服務

###### 西歐 - 新增：

於西歐取得之「機器」，其保固於西歐一切國家或地區均有效且適用，惟該等「機器」需已於此等國家或地區公佈並上市。本段中所稱之西歐係指安道爾、奧地利、比利時、保加利亞、塞普勒斯、捷克共和國、丹麥、愛沙尼亞、芬蘭、法國、德國、希臘、匈牙利、冰島、愛爾蘭、義大利、拉脫維亞、列支敦斯登、立陶宛、盧森堡、馬爾他、摩納哥、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、聖馬利諾、斯洛伐克、斯洛維尼亞、西班牙、瑞典、瑞士、英國、梵諦岡，以及後續加入歐盟之一切國家（自加入日起生效）。

若「機器」係於西歐購得，則該「機器」之保固服務得於西歐國家中向經認可履行保固服務之 IBM 轉銷商或從 IBM 取得，惟該「機器」於 貴客戶欲取得服務之所在國家需已由 IBM 公佈並上市。

###### 奧地利、德國 - 新增：

保固期間，運送故障「機器」至 IBM 所需費用由 IBM 支付。

###### 中東、非洲 - 新增：

如 貴客戶係於中東或非洲國家購得「機器」，且 貴客戶採購該「機器」之 IBM 法律實體在該國內提供保固服務， 貴客戶得向該 IBM 法律實體取得該「機器」在該國內之保固服務，否則， 貴客戶得向 IBM 所認可在該國內得履行該「機器」保固服務之 IBM 轉銷商取得保固服務。保固服務可於 IBM 核准之服務提供者之 50 公里範圍內取得。在 IBM 服務中心位置或 IBM 核准之服務提供者之 50 公里範圍以外之「機器」，其運輸成本由 貴客戶負責。

##### 賠償責任

法國、德國、馬爾他、葡萄牙、西班牙 - 於「並以」之後及「貴客戶」之前插入下列文字：

500,000 歐元（五十萬歐元）或下列金額，兩者中之較高者為上限：

英國愛爾蘭 - 將「以 貴客戶所生之實際直接損害為限，並以」改為：以 125% 之

**準據法 - 將「貴客戶取得「機器」之所在國」改為：**

阿爾巴尼亞、亞美尼亞、亞塞拜然、白俄羅斯、波士尼亞與赫塞哥維納、保加利亞、克羅埃西亞共和國、前南斯拉夫的馬其頓共和國、喬治亞、哈薩克、吉爾吉斯、摩爾多瓦、蒙特內哥羅、羅馬尼亞、塞爾維亞、塔吉克、土庫曼、烏克蘭及烏茲別克：奧地利；

阿爾及利亞、安道爾、貝南、布吉納法索、蒲隆地、喀麥隆、維德角、中非共和國、查德、葛摩、剛果共和國、吉布地共和國、剛果民主共和國、赤道幾內亞、法屬圭亞那、法屬波里尼西亞、加彭、幾內亞、幾內亞比索、象牙海岸、黎巴嫩、馬達加斯加、馬利、茅利塔尼亞、模里西斯、馬約特島、摩洛哥、新喀里多尼亞、尼日、留尼旺島、塞內加爾、塞席爾、多哥、突尼西亞、萬那杜共和國及沃里斯與伏塔那：法國；

安哥拉、巴林、波札那、埃及、厄立特里亞、衣索比亞、甘比亞、迦納、約旦、肯亞、科威特、賴比瑞亞、馬拉威、馬爾他、莫三比克、奈及利亞、阿曼、巴基斯坦、卡達、盧安達、聖多美與普林西比、沙烏地阿拉伯、獅子山、索馬利亞、坦尚尼亞、烏干達、阿拉伯聯合大公國、英國、西岸/迦薩走廊、葉門、尚比亞及辛巴威：英格蘭；

愛沙尼亞、拉脫維亞、立陶宛及芬蘭：芬蘭；

俄羅斯：俄羅斯聯邦之法律；

南非、納米比亞、賴索托及史瓦濟蘭：南非共和國。

**準據法 - 新增：管轄**

在下列國家中，一切爭議悉交由下列法定管轄區域之法院專屬管轄審理，並受其拘束：

安道爾：巴黎商事法院；

奧地利：奧地利維也納法院（市內）；

希臘：雅典具有管轄權之法院；

以色列：特拉維夫-雅佛之法院；

義大利：米蘭之法院；

葡萄牙：里斯本之法院；

南非、納米比亞、賴索托及史瓦濟蘭：約翰尼斯堡高等法院；

西班牙：馬德里法院；

土耳其：土耳其共和國；

英國：英國法院。

**準據法 - 新增：爭議之解決**

阿爾巴尼亞、亞美尼亞、亞塞拜然、白俄羅斯、波士尼亞與赫塞哥維納、保加利亞、克羅埃西亞共和國、前南斯拉夫的馬其頓共和國、喬治亞、哈薩克、吉爾吉斯、摩爾多瓦、蒙特內哥羅、羅馬尼亞、塞爾維亞、塔吉克、土庫曼、烏克蘭及烏茲別克：一切爭議，於維也納依當時有效之「聯邦商會國際仲裁與調解規則」（「維也納規則」）進行仲裁解決。

阿爾及利亞、貝南、布吉納法索、蒲隆地、喀麥隆、維德角、中非共和國、查德、葛摩、剛果共和國、吉布地共和國、剛果民主共和國、赤道幾內亞、幾內亞比索、法屬圭亞那、法屬波里尼西亞、加彭、幾內亞、象牙海岸、黎巴嫩、馬達加斯加、馬利、茅利塔尼亞、模里西斯、馬約特島、摩洛哥、新喀里多尼亞、尼日、留尼旺島、塞內加爾、塞席爾、多哥、突尼西亞、萬那杜共和國及沃里斯與伏塔那：一切爭議，於巴黎由 ICC 國際仲裁法院依當時有效之仲裁規則進行仲裁審理解決，但雙方當事人另行合意修訂者不在此限。

安哥拉、巴林、波札那、埃及、厄立特里亞、衣索比亞、甘比亞、迦納、約旦、肯亞、科威特、賴比瑞亞、利比亞、馬拉威、馬爾他、莫三比克、奈及利亞、阿曼、巴基斯坦、卡達、盧安達、聖多美與普林西比、沙烏地阿拉伯、獅子山、索馬利亞、坦尚尼亞、烏干達、阿拉伯聯合大公國、西岸/迦薩走廊、葉門、尚比亞及辛巴威：一切爭議，於倫敦由國際仲裁法院依當時有效之 LCIA 仲裁規則，進行仲裁審理解決，但雙方當事人另行合意修訂者不在此限。

愛沙尼亞、拉脫維亞及立陶宛：一切爭議，於芬蘭赫爾辛基依當時有效之芬蘭仲裁法進行仲裁解決。

俄羅斯：一切爭議由莫斯科仲裁庭解決。

南非、納米比亞、賴索托及史瓦濟蘭：一切爭議，由南非仲裁基金會（AFSA 規則）審理，依當時有效之 ICC 仲裁規則進行仲裁解決，但雙方當事人另行合意修訂者不在此限。

## 第三部分 - 保固資訊

機型	取得國家或地區	保固期間	保固服務類型	服務等級

保固服務排程依下列項目而定：1) 收到服務要求之時間；2) 「機器」之技術與後備能力；及 3) 零件之庫存狀況。國家及地區之特定資訊，請洽詢 貴客戶當地 IBM 業務專員或服務提供者。

\*\* 包括「標準保固」及額外之「延伸保固服務」。有關此供應項目的財務和費用事項，請洽詢 貴客戶的顧問。

### 保固服務類型

#### 類型 1 - 客戶可自行更換組件 (CRU) 服務，僅包括「零件」

IBM 提供替換 CRU 予 貴客戶，並由 貴客戶自行安裝。CRU 資訊及更換指示隨同「機器」一併出貨，且得隨時要求 IBM 提供該等資訊及指示。CRU 係指定為層次 1（強制）或層次 2（選用）。層次 1 CRU 之安裝，由 貴客戶自行負責。若 IBM 應 貴客戶要求而安裝層次 1 CRU，貴客戶須向 IBM 支付安裝費用。依「機器」適用保固服務類型之規定，貴客戶得自行安裝或要求 IBM 代為安裝層次 2 CRU，且無需額外費用。IBM 將於隨同替換 CRU 一併出貨之著作物中載明故障之 CRU 應否送回 IBM。如需送回，替換 CRU 於出貨時將隨附歸還之指示及包裝箱。若 IBM 未於 貴客戶收受更換品後十五日內收迄該故障之 CRU，貴客戶應支付該替換 CRU 之費用。

#### 類型 5 - CRU 及現場服務

IBM 將自行決定由 貴客戶取得 CRU 服務，或是由 IBM 或轉銷商於 貴客戶所在處所修理故障之「機器」，並驗證其運作狀況。就具體服務方式，IBM 有最終決定權。

#### 類型 6 - CRU 及郵寄或倉庫服務

IBM 將自行決定由 貴客戶取得 CRU 服務，或是由 貴客戶切斷故障「機器」之連線，由 IBM 安排收取「機器」之事宜。就具體服務方式，IBM 有最終決定權。IBM 將提供運送箱予 貴客戶，並由貨運業者收取 貴客戶之「機器」後運往指定服務中心。IBM 將於修理或更換後將「機器」送回。貴客戶應負責「機器」之安裝及其運作驗證事宜。

#### 類型 7 - CRU 及客戶運送或郵寄服務

IBM 將自行決定由 貴客戶取得 CRU 服務，或是由 貴客戶依 IBM 指定之方式將適當妥善包裝之故障「機器」運送或郵寄至 IBM 指定地點（費用應由 貴客戶事先支付，但 IBM 另有規定者不在此限）。就具體服務方式，IBM 有最終決定權。IBM 修理或更換「機器」後，IBM 將通知 貴客戶取回，若為郵寄服務，IBM 將負擔費用將「機器」郵寄送回 貴客戶，但 IBM 另有規定者不在此限。貴客戶應負責「機器」之安裝及其運作驗證事宜。

#### 類型 8 - CRU 及機器更換服務

IBM 將自行決定由 貴客戶取得特定 CRU 服務，或是由 IBM 將更換機器運送至 貴客戶處所。就具體服務方式，IBM 有最終決定權。貴客戶應將故障之「機器」包裝於內含更換「機器」之運送箱內，再將其送回 IBM。雙程之運費均由 IBM 支付。若 IBM 未於 貴客戶收受更換「機器」後十五日內收迄該故障之「機器」，貴客戶應支付該更換「機器」之費用。貴客戶應負責「機器」之安裝及其運作驗證事宜。

### 服務等級

以下載明之服務等級，僅為**回應時間目標**，而非保證。本文件載明之服務等級，並非適用於所有地點。IBM 正常服務區域外可能需要其他費用。回應時間根據當地標準工作日及工作時數而定。除非另有規定，所有回應時間從 IBM 接獲通知以進行問題診斷之時起算，至 IBM 已進行遠端問題解決或已排定執行服務之時程為止。

1 - 次一工作日 (NBD) 上午九點至下午五點 - 依商業上之合理努力而定。

3 - 同一日 (SD) - 全年無休。

未能安裝及使用可用之遠端支援技術、連接工具及設備以進行直接問題報告、遠端問題診斷及解決程序，將導致增加回應時間。

### IBM 聯絡資訊

聯繫加拿大或美國之 IBM，請電洽：1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378)。

於美國及加拿大境外者，請聯絡該國家之 IBM，或造訪 <http://www.ibm.com/planetwide/> 上之 IBM Directory of Worldwide Contacts。