

有限保证声明

本有限保证声明 (SOLW) 包括第一部分 (机器保修)、第二部分 (国家或地区特别条款) 以及第三部分 (保修信息)。第二部分的条款将在指定的国家或地区替换或修改第一部分的那些条款。第三部分 – 保修信息 (第三部分) 随机器交运并包含产品特定信息 (例如保修期、保修服务类型和机器的服务级别)。“您”和“您的”是指为自身使用之目的购买机器的实体。IBM 是指向您或您的转售商提供机器的 IBM 实体 (例如, 在美国的 International Business Machines Corporation 或 IBM World Trade Corporation 或者您所在国家或地区的当地 IBM 实体)。您可以通过网站链接 http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/ 获取多种语言的 SOLW。与环保问题有关的信息 (包括电池处理) 见网站链接 www.ibm.com/ibm/environment。

第一部分 - 机器保修

机器是指 IBM 品牌设备, 包括其功能部件、升级和配件, 不包括任何软件程序, 无论是机器预装软件还是其后安装的软件。某些机器包含在网站链接 http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html 上确定的“机器代码”中。“机器代码”是计算机指令、修订、替换和相关材料 (如“机器代码”所依赖、提供、一并使用或生成的数据和密码), 允许运行机器的处理器、存储器或其他功能。

IBM 保证机器在其指定操作环境中使用符合其正式发布的规格。在保修期内, IBM 将免费维修或更换机器。IBM 可能需要您提供购买证明 (例如销售收据或购买发票的副本) 以验证您的保修权利。

如果机器在其保修期内不能如保证那样运行, 并且问题不能经由电话或电子途径通过应用机器代码或软件更新或如下述的更换 CRU 予以解决, 则 IBM、IBM 分包商或经 IBM 批准提供保修服务的转售商将依其自主决定选择以下任一项措施: 1) 修理机器使其如保证那样运行; 或 2) 以至少在功能上相当的机器替换。如果无法采取前述任一种措施, 您可将机器退回购买地点并获得您已付金额的退款。

除非 IBM 另有规定, 这些保证仅在您购买机器的国家或地区中适用。

IBM 保证仅适用于您为了自用目的购买的机器, 不适用于您为转售目的购买的机器。IBM 不保证 IBM 机器不间断或无差错的运行, 也不保证 IBM 会纠正所有缺陷。以上保证是 IBM 的全部保证, 取代所有其他保证, 包括默示的对令人满意的质量、适销性、不侵权以及对符合某种特定用途的保证或条件。对于非由 IBM 导致的使用不当、修改或损坏, 不遵守 IBM 提供的指示, 以及第三部分中的另行规定, IBM 保证均不适用。对于为有保修的机器提供的技术或其他支持, 例如对“如何做”问题以及那些与机器设置和安装相关的问题提供的协助, IBM 不提供任何种类的保证。某些司法辖区可能不允许排除明示或默示的保证, 因此上述排除条款可能不适用。在这种情况下, 保修仅在保修期限内有效, 超过该期限后保修将不适用。某些司法辖区不允许限制默示保证的期限, 因此上述限制可能不适用。本 SOLW 中的任何条款均不影响客户的不能由合同限制的一切法定权利。

配件、供应品、耗材以及结构部件 (例如, 框架和外盖) 都没有保修。电池属于耗材, 没有保修, 除非 IBM 在第三部分指明提供保修。移除和/或改变机器或部件识别标签将导致机器保修失效。

无认证。

除非 IBM 在随机器发布的 IBM 公告函中另行说明, 机器没有关于以任何方式连接到公共通信网络接口的认证。在进行任何此类连接之前, 可能需要根据法律进行认证。

保修开始日期

保修期始于:

- (a) 对于指明为“客户自安装” (CSU) 的机器, 为标准运输期间后的第二个营业日;
- (b) 对于未指定为 CSU 的机器, 为以下两个日期中的较早者: (i) IBM 完成其标准安装流程后的下一个工作日, 或 (ii) IBM 发货后的 45 天。

对于与机器的“安装日期”关联的 IBM 提供的某些服务和产品, IBM 将收取费用并开具发票, 其期限将从上述指定的机器保修开始日期起计。

安装

您必须遵循 IBM 提供的指示安装 CSU 机器。如果 IBM 负责安装的机器在 IBM 向买方或转售商交付机器之日起六个月内仍无法让 IBM 进行安装, 则安装将基于与 IBM 达成的单独服务条款收取费用。

对于 IBM 负责安装的机器, 如果买方选择自行安装或为机器服务、迁移机器、或让第三方安装、服务或迁移机器, 则 IBM 保留在提供保修服务之前检查机器的权利。IBM 可以自行决定对检查收取费用。如果机器没有处于可接受保修服务的状态 (仅由 IBM 确定), 那么您可要求 IBM 将其恢复至可接受服务的状态, 也可撤销保修服务要求。是否能够复原将由 IBM 来决定。恢复是一项收费服务。如果有规定, 那么可能会收取额外费用, 如运输费或特别处理费。

功能部件、转换或升级可能需要拆除某些零部件并将它们返回 IBM。在初始安装机器期间安装的 IBM 零部件或功能部件适用该机器的保修期, 自机器安装之日起生效。用于更换先前安装的零部件或功能部件的 IBM 零部件或功能部件将继承被更换的零部件或功能部件的剩余保修期。对于添加到机器中但并非用于更换先前安装的零部件或功能部件的 IBM 零部件或功能部件, 该零部件或功能部

件的指定保修期将适用。除非 IBM 另行说明，否则此类零部件或功能部件的保修期、保修服务类型以及服务级别与安装零部件或功能部件的机器相同。

当保修服务涉及更换机器或零部件时，替换下来的部件将成为 IBM 的财产，替换上去的部件将成为您的财产。您声明更换下来的所有部件都是真品且未经改动。替换件也许不是新的，但处于良好的工作状态，至少在功能上与被替换的部件相当。替换件承接被替换件的保修状态。

保修服务

如果在保修期内 IBM 机器不能如保证那样运行，请参阅机器随附的服务文档，以获取支持帮助和问题确定流程。您也可以通过网站链接 http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html 中的“支持和下载”获得机器的服务文档副本。

如果您无法使用服务文档解决问题，请与 IBM 或转售商联系以获得保修服务。IBM 联系信息见第三部分。

IBM 会试图通过电话或访问 IBM Web 网站的电子方式来诊断并解决问题。某些机器包含远程支持功能，可直接向 IBM 报告问题，远程确定问题并解决。您必须遵循 IBM 指明的确定和解决程序。在问题确定后，如果 IBM 决定需要现场服务，则会安排技术服务人员到安装场所提供服务。

保修服务可在您的场所或 IBM 场所提供。IBM 可能将机器的全部或部分或其软件运至位于全球的其他 IBM 地点或第三方地点。IBM 使用全球资源（本地使用非永久居民和全球各地的人员）来提供保修服务。

IBM 不负责保管或保护任何资金、非由 IBM 与初始设备一并提供的程序，或退还至 IBM 的机器中所包含的任何数据。在退还机器给 IBM 前，无论基于何种原因退还，您都必须从退还给 IBM 的任何机器上安全地清除所有非 IBM 程序及全部数据（包括与任何个人或实体相关的保密信息、专有和个人数据），并确保不存在任何阻止机器退还的法律限制。您负责进行充分的内容备份。

更新。 您自行负责从 IBM Web 站点或其他电子介质及时下载或获取并安装指定的机器代码（机器随附的微码、基本输入/输出系统代码（“BIOS”）、应用程序、设备驱动程序和诊断工具）和其他软件更新，并遵循 IBM 提供的指导。您可以要求 IBM 基于收费服务安装机器代码更改。

IBM、其分包商或转售商将管理和安装经挑选的适用于机器的工程变更。

CRU。 IBM 机器的某些零部件被指定为客户可更换零部件 (CRU)。如果问题可以用 CRU 来解决（例如：键盘、内存、硬盘驱动器），IBM 将向您发运该 CRU 供您安装。

您的责任

您将：

- a. 向 IBM 或转售商通知机器位置的变更；
- b. 在更换机器或零部件之前，请拆除该保修不覆盖的所有功能部件、零部件、选件、改动部件和附件，并确保没有妨碍更换的任何法律限制；
- c. 当保修服务类型要求交付有故障的机器给 IBM，请按照 IBM 指定的方法妥善包装，并将其运到 IBM 指定的地点。IBM 修理或更换机器之后，IBM 会将修好的或替换的机器归还给您并承担相关费用，但 IBM 另有规定的除外；
- d. 在要求保修服务前获得机器所有者的授权（如适用）；
- e. 提供对设施和机器的充分、安全的访问使 IBM 可以履行服务，设施应干净、明亮并适合服务之目的，包括适合的用于支持拆卸和重新装配 IBM 机器的工作区域；
- f. 遵循 IBM 提供的服务要求流程，并在提出请求前遵循与操作人员职责和供应品相关的指南；
- g. 允许 IBM、IBM 分包商或转售商安装强制的工程变更，例如安全所需要的变更；以及
- h. 无论何时 IBM 远程访问机器以帮助隔离问题原因，都始终负责为机器和其中所含全部数据提供充分的保护。如果您拒绝 IBM 远程访问，IBM 解决问题的能力将受限制。

数据处理保护

如果欧盟一般数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR) 适用于“客户个人数据”（如 DPA 中所述），那么 <http://ibm.com/dpa> 中提供的 IBM 的数据处理附件 (DPA) 和 <https://www.ibm.com/my-support/s/article/support-privacy> 中提供的 DPA 附录将适用并补充本协议。

客户确认，履行保修服务不需要 IBM 处理“客户个人数据”。

责任限制

无论索赔基础为何，IBM 对该机器有关的所有索赔的全部赔偿责任将不超过您所遭受的任何实际直接损害，并且以您为索赔机器所支付的金额为限。此限额是 IBM、其子公司、分包商和供应商共同承担的最大限额。IBM 对以下情形不负任何责任：特殊的、偶然的、惩罚性、间接或后果性经济损害、数据丢失、利润损失、生意丢失、价值降低、收入降低、商誉受损或预期的成本节约。IBM 依法应承担责任的下列事项不受上述限额的限制：i) 人身伤害（包括死亡）的损害赔偿；ii) 不动产和个人有形动产的损害赔偿，及 iii) 根据适用法律不能进行限制的损害赔偿。

您与 IBM 均同意负责自身的风险管理（包括保险），以涵盖各自的有形财产（无论是自有还是租赁）的损害、破坏、损失、窃取或政府征用（统称为“损失”），且任何一方均不对该等损失向对方承担责任，按照适用法律应承担的过失责任除外。

管辖法律

您购买机器所在的国家或地区的法律将管辖、解释和执行与本有限保证声明相关的您与 IBM 的所有权利和义务，而不考虑冲突法原则。

所有权利和义务均受您购买机器所在国家或地区的法院管辖。

第二部分 - 国家或地区特别条款

美洲

管辖法律 - 将“购买机器所在的国家或地区”替换为:

加拿大 - 安大略省。

美国、安圭拉岛、安提瓜岛/巴布达岛、阿鲁巴岛、英属维尔京群岛、开曼群岛、多米尼加、格林纳达、圭亚那、圣基茨和尼维斯、圣卢西亚岛、圣马丁、圣文森特岛及格瑞纳丁群岛 - 美国纽约州。

保修开始日期

阿根廷、巴西、智利、哥伦比亚、厄瓜多尔、墨西哥、秘鲁、乌拉圭、委内瑞拉 - 将“标准运输期间”替换为: 交付日期。

亚太

将对“国家或地区”（即“您购买机器所在国家或地区”）的所有引用替换为:

香港 - 中国香港特别行政区

韩国 - 韩国

台湾 - 台湾

澳门 - 中国澳门特别行政区

台湾 - 台湾

机器保修

澳大利亚 - 添加:

所规定的保证是对“澳大利亚消费者法”或其他类似法律规定的任何权利的补充，但仅限于适用的法律所许可的范围。“澳大利亚消费者法”(Australian Consumer Law) 是指 2010 年“竞争和消费者法案”(Competition and Consumer Act) 的附表 2。如果我们向您提供产品的行为依据 2010 年“竞争和消费者法案”，被认定为“消费者交易”（由“澳大利亚消费者法”界定），那么除了您在我们协议中享有的其他权利外，您还享有以下权利：IBM 产品随附根据“澳大利亚消费者法”无法排除的保证。对于重大故障，您有权要求更换或退款；针对任何其他合理的可预见的损失或损害，您有权要求赔偿。如果商品未达到可接受的质量并且此缺陷不算是主要缺陷，您也有权要求进行修复或更换。

新西兰 - 添加:

本节规定的保证是对 1993 年消费者保障法或其他法律给予您的某些不可排除或限制的权利的补充。如果您获取产品的目的是 1993 年消费者保障法所定义的商业性用途，那么对于 IBM 提供的任何商品，该法案将不适用。

保修开始日期 (a) - 将“标准运输宽限期后的第二个工作日”替换为:

日本: 在 IBM 发货后的⁸ 10 天

韩国: 在 IBM 标准运输宽限期的最后一天

中国 (PRC): 为以下两个日期中的较早者: i) 机器运抵客户安装地点后的第二个工作日, 或 ii) 交付日期后的两个月。当“客户自安装”机器的交付是为了与 IBM 负责安装的机器连接时, 此类机器的保修期将以两个安装日期中较晚的日期为准。

保修开始日期 (b)

日本: 用“自 IBM 完成其标准安装过程之日算起的第十天”替换“i”

中国、台湾、香港特别行政区和澳门特别行政区: 在“ii”中: 将“45 天”替换为: 75 天

管辖法律 - 将“购买机器所在的国家或地区”替换为:

柬埔寨及老挝: 美国纽约州;

澳大利亚: 购买机器所在的州/或领地;

管辖法律 - 添加: 争议解决

柬埔寨、印度、老挝、菲律宾和越南: 争议将最终按照新加坡国际仲裁中心届时有效的仲裁规则 (“SIAC 规则”), 通过仲裁方式加以解决。仲裁地为新加坡。

印度尼西亚: 争议将最终按照印度尼西亚国家仲裁委员会届时有效之规则 (Badan Arbitrase Nasional Indonesia 或“BANI”), 通过仲裁方式加以解决。仲裁地为印度尼西亚雅加达。

马来西亚: 争议将最终按照吉隆坡区域仲裁中心届时有效之仲裁规则 (“KLRC 规则”), 通过仲裁方式加以解决。仲裁地为马来西亚吉隆坡。

中华人民共和国：任一方都有权将争议提交至位于中国北京的中国国际经济贸易仲裁委员会，按照届时有效之仲裁规则进行仲裁。

管辖法律 – 添加：管辖区域

在以下国家或地区，所有争议仅可提交至以下具有专属管辖权之法院裁决：

香港和澳门：中国香港特别行政区 (SAR) 法院；

韩国：南韩首尔中央区法院；

台湾：台湾法院。

欧洲、中东和非洲 (EMEA)

欧盟 – 添加到第一段的末尾：

有关电池处理的特别信息，可访问 <http://www-05.ibm.com/uk/weee/>

机器保修

爱尔兰 – 添加：

除非在这些条款和条件或 1893 年的《销售商品法案》（由 1980 年的《商品销售及服务提供法案》（《1980 年法案》）修正），所有条件或保证（明示的或默示的，法定的或非法定的）在这里都被排除，包括但不限于任何由 1893 年的《销售商品法案》（由 1980 年法案修正）暗含的保证（为免疑问，这其中包括 1980 年法案的第 39 部分）。

保修开始日期

奥地利、希腊、塞浦路斯 – 将“标准运输期间”替换为：交付机器

捷克共和国、以色列、斯洛伐克 – 将“标准运输期间”替换为：交付机器

西班牙：将“标准运输期间后的第二个工作日”替换为：运输后的 7 天

俄罗斯、亚美尼亚、阿塞拜疆、白俄罗斯、格鲁吉亚、哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、塔吉克斯坦、土库曼斯坦、乌克兰和乌兹别克斯坦 – 在“ii”中：将“45 天”替换为：75 天

中东及非洲地区：在“ii”中：将“45 天”替换为：60 天

保修服务

西欧 – 添加：

对在西欧购买的机器的保证在所有西欧国家或地区中均有效和适用，前提是已在该国家或地区中发布和提供该类机器。对于本段落而言，“西欧”是指安道尔、奥地利、比利时、保加利亚、塞浦路斯、捷克共和国、丹麦、爱沙尼亚、芬兰、法国、希腊、匈牙利、冰岛、爱尔兰、意大利、拉脱维亚、列支敦士登、立陶宛、卢森堡、马耳他、摩纳哥、荷兰、挪威、波兰、葡萄牙、罗马尼亚、圣马力诺、斯洛伐克、斯洛文尼亚、西班牙、瑞典、瑞士、英国、梵蒂冈国和后续加入欧盟的任何国家或地区，自加入之日起。

如果您在西欧地区购买了机器，只要 IBM 在您想获得服务的国家已发布该机器并供货，那么您就可以在任一西欧国家从获准可以提供保修服务的 IBM 转售商或 IBM 处获得该机器的保修服务。

奥地利、德国 – 添加：

在保修期间，将故障机器运送至 IBM 的运输费由 IBM 承担。

中东、非洲 – 添加：

如果您是在中东或非洲国家购买的机器，并且 IBM 机构在您购买机器所在的国家提供保修服务，那么您可从该国家的 IBM 机构处获得该机器的保修服务，或者从 IBM 认可在该国家中对该机器提供保修服务的 IBM 转售商处获得保修服务。仅在 IBM 服务位置或 IBM 认可的服务供应商的 50 公里范围以内提供保修服务。在 IBM 服务位置或 IBM 认可的服务器供应商的 50 公里范围以外，则由您负责机器的运费。

数据处理保护

瑞士：替换内容：

如果欧盟一般数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR) 或瑞士联邦隐私保护法（包括后续法律）适用于客户提供的“个人数据”且限于适用范围内，那么 <http://ibm.com/dpa> 中提供的 IBM 的数据处理附件 (DPA) 和 <https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy> 中提供的 DPA 附录将适用并补充本协议。

责任限制

法国、德国、马耳他、葡萄牙和西班牙 – 在“超过”后面在“金额”前面插入：

以下两者中较大者：**€500,000（五十万欧元）或**

爱尔兰和英国 - 将短语“您的任何实际直接损失最高金额”替换为：125%

管辖法律 - 将“购买机器所在的国家或地区”替换为：

阿尔巴尼亚、亚美尼亚、阿塞拜疆、白俄罗斯、塞哥维纳、保加利亚、克罗地亚、马其顿王国前南斯拉夫共和国、格鲁吉亚、匈牙利、哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、摩尔多瓦、黑山、罗马尼亚、塞尔维亚、塔吉克斯坦、土库曼斯坦、乌克兰及乌兹别克斯坦；奥地利；

阿尔及利亚、安道尔、贝宁、布基纳法索、布隆迪、喀麦隆、佛得角、中非共和国、乍得、科摩罗、刚果共和国、吉布提、刚果民主共和国、赤道几内亚、法属圭亚那、法属玻里尼西亚、加蓬、几内亚、几内亚比绍、象牙海岸、黎巴嫩、马达加斯加、马里、毛里塔尼亚、毛里求斯、马约特岛、摩洛哥、新喀里多尼亚、尼日尔、留尼旺岛、塞内加尔、塞舌尔群岛、多哥、突尼斯、瓦努阿图及瓦利斯群岛和富图纳群岛；法国；

安哥拉、巴林岛、博茨瓦纳、布隆迪、埃及、厄立特里亚、埃塞俄比亚、冈比亚、加纳、约旦、肯尼亚、科威特、利比里亚、马拉维、马耳他、莫桑比克、尼日利亚、阿曼、巴基斯坦、卡塔尔、卢旺达、圣多美与普林希比、沙特阿拉伯、塞拉利昂、索马里、坦桑尼亚、乌干达、阿拉伯联合酋长国、英国、西岸/加沙、也门、赞比亚和津巴布韦；英国；

爱沙尼亚、拉脱维亚和立陶宛；芬兰；

俄罗斯：俄罗斯联邦法律；

南非、纳米比亚、莱索托和斯威士兰：南非共和国。

管辖法律 - 添加：管辖区域

在以下国家或地区，所有争议仅可提交以下专属管辖法院裁决：

安道尔：巴黎商业法院；

奥地利：奥地利（市区）维也纳法院；

希腊：雅典主管法院；

以色列：特拉维夫法院；

意大利：米兰法院；

葡萄牙：里斯本法院；

南非、纳米比亚、莱索托及斯威士兰：约翰尼斯堡高等法院；

西班牙：马德里法院；

土耳其：土耳其共和国伊斯坦布尔中央 (Çağlayan) 法院及执行理事会；

英国：英国法院。

管辖法律 - 添加：争议解决

阿尔巴尼亚、亚美尼亚、阿塞拜疆、白俄罗斯、塞哥维纳、保加利亚、克罗地亚、马其顿王国前南斯拉夫共和国、格鲁吉亚、匈牙利、哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、摩尔多瓦、黑山、罗马尼亚、塞尔维亚、塔吉克斯坦、土库曼斯坦、乌克兰及乌兹别克斯坦：所有争议将最终按照维也纳联邦经济商会之仲裁及调解规则（维也纳规则），通过仲裁方式加以解决。

阿尔及利亚、贝宁、布基纳法索、布隆迪、喀麦隆、佛得角、中非共和国、乍得、科摩罗、刚果共和国、吉布提、刚果民主共和国、赤道几内亚、几内亚比绍、法属圭亚那、法属玻里尼西亚、加蓬、几内亚、象牙海岸、黎巴嫩、马达加斯加、马里、毛里塔尼亚、毛里求斯、马约特岛、摩洛哥、新喀里多尼亚、尼日尔、留尼旺岛、塞内加尔、塞舌尔群岛、多哥、突尼斯、瓦努阿图及瓦利斯群岛和富图纳群岛：所有争议，将最终由位于巴黎的商会国际仲裁院按照其届时有效之仲裁规则加以解决（可按双方的协议修改的除外）。

安哥拉、巴林岛、博茨瓦纳、布隆迪、埃及、厄立特里亚、埃塞俄比亚、冈比亚、加纳、约旦、肯尼亚、科威特、利比里亚、利比亚、马拉维、马耳他、莫桑比克、尼日利亚、阿曼、巴基斯坦、卡塔尔、卢旺达、圣多美与普林希比、沙特阿拉伯、塞拉利昂、索马里、坦桑尼亚、乌干达、阿拉伯联合酋长国、西岸/加沙、也门、赞比亚和津巴布韦所有争议，最终由伦敦国际仲裁院按照其届时有效之仲裁规则加以解决（可按双方的协议修改的除外）。

爱沙尼亚、拉脱维亚和立陶宛：所有争议将最终按照届时有效之芬兰仲裁法律，通过仲裁方式加以解决。仲裁地为芬兰赫尔辛基。

俄罗斯：所有争议将由莫斯科仲裁法院通过仲裁方式加以解决。

南非、纳米比亚、莱索托和斯威士兰：所有争议通过由南非仲裁基金会规则（AFSA 规则）管理的、按照其届时有效之 ICC 仲裁规则进行的仲裁加以解决（按双方的协议修改的除外）。

第三部分 – 保修信息

机器类型	购买的国家或地区	保修期	保修服务类型	服务级别

保修服务根据以下因素进行安排：1) 收到服务请求的时间，2) 机器所采用的技术及冗余度，以及 3) 零部件的供应。请联系当地的 IBM 代表或服务供应商，了解特定于国家或地区的信息。

**包含标准保修服务和额外的延长保修服务。请向您的顾问咨询有关产品/服务提供的适当的财务处理。

保修服务类型

类型 1 – 客户可更换零部件 (CRU) 服务，仅包含零部件

IBM 向您提供替换件 CRU 供您安装。CRU 信息和替换说明随机器一起提供，并且可按要求随时从 IBM 获得。CRU 被指定为 1 类 (必需) 或 2 类 (可选) CRU。您负责安装 1 类 CRU。如果 IBM 按您的要求安装 1 类 CRU，则将向您收取安装费用。在针对机器指定的保修服务类型范围内，您可以自己安装 2 类 CRU，也可以要求 IBM 安装，且无任何附加费用。IBM 将在随替换件 CRU 一起提供的材料中指定有缺陷的 CRU 是否必须退回给 IBM。如果需要退回部件，那么替换件 CRU 中会随附退回说明和容器。如果 IBM 在客户收到更换件后 15 天内未收到发生故障的 CRU，那么客户可能要对该更换件付费。

类型 5 – CRU 和现场服务

IBM 可决定是您接受 CRU 服务，还是由 IBM 或您的经销商在您的地点修理故障的机器并验证其运行。

类型 6 – CRU 和专人取送服务

IBM 可决定是您接受 CRU 服务，还是断开故障机器的连接并由 IBM 安排回收。IBM 将向您提供装运容器，快递人员将收取您的机器，并将其发送到指定的服务中心。维修或更换之后，IBM 将安排把机器运回。您应负责机器的安装及运行的验证。

类型 7 – CRU 和客户送修服务

IBM 可决定是您接受 CRU 服务，还是您将按 IBM 规定把适当包装的故障机器交付或邮寄 (须预先付讫运费、邮资，IBM 另有规定的除外) 到 IBM 指定的地点。IBM 修理或更换机器之后，IBM 将让您来提取，对于客户寄送 (Mail-in) 服务，IBM 将付费把机器归还给您，但 IBM 另有规定的除外。您应负责机器的安装及运行的验证。

类型 8 – CRU 和机器更换服务

IBM 可自主决定是您接收指定 CRU 服务，还是由 IBM 向您的所在位置发送更换的机器。您必须把故障机器使用装运更换机器的容器进行包装，然后将故障机器返回给 IBM。来回运输费用由 IBM 支付。如果 IBM 在您收到更换的机器的 15 天内没有收到您的故障机器，那么您可能需要为更换机器而付费。您应负责机器的安装及运行的验证。

服务级别

以下指定的服务级别仅是响应时间目标，不是保证。指定的服务级别可能不是在所有地区都可以提供的。您可能要为在 IBM 的日常服务范围外的内容付费。响应时间基于当地标准工作日和工作时间。除非另外规定，否则所有响应时间从联系 IBM 要求确定问题时算起，至 IBM 已远程解决问题或安排服务时止。

1 – 下一个工作日 (NBD) 是 9x5，基于商业上合理的努力。

3 – 当天 (SD) 是 24x7。

如果未能安装和使用可用远程支持技术、连接工具和设备来进行直接问题报告、远程问题确定及解决，那么可能导致响应时间增加。

IBM 联系人信息

要联络加拿大或美国的 IBM，请拨打电话 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378)。

在美国和加拿大以外，请与该国家或地区的 IBM 联系或访问以下网站的 IBM 全球联系人名录：<http://www.ibm.com/planetwide/>