



Международный Информационный Бюллетень для Клиентов – Модернизация Спецификации Оборудования (MES)

В данном бюллетене описываются практики IBM по закупке и установке Модернизаций Спецификации Оборудования (MES), также известных как «преобразования» («conversions»), изменения конфигурации оборудования в сторону увеличения/уменьшения («upgrades»/«downgrades») компонентов и/или функционала, а также прочих изменений в спецификации оборудования («changes», «sales changes») для уже установленной машины.

Данный бюллетень предоставляется только в информационных целях. Продажа IBM MES и связанных услуг регулируется положениями и условиями соответствующих транзакций, включая положения и условия связанных продуктов и услуг; информация, указанная в данном бюллетене, не изменяет и не отменяет такие положения и условия или любые другие действующие договоры с IBM.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

MES – это изменение в уже установленной машине. Каждая MES анонсируется и доступна для заказа от IBM (или через авторизованного Бизнес-Партнёра IBM). MES добавляет, удаляет или включает аппаратную или программную функциональность в такой машине. К примеру, MES может добавить, удалить или включить процессор, память, дисковое пространство, пропускную способность для ввода/вывода данных и т. д. Такие изменения осуществляются путем добавления, удаления, передачи, активации или преобразования элементов машины либо путем преобразования типа/модели машины, но только в той степени, в которой это заявлено и поддерживается IBM для конкретной машины.

Некоторые MES требуют, чтобы установка была выполнена IBM. Для каждой такой MES необходимо, чтобы базовая машина была правильно установлена до того, как IBM примет заказ на MES, и на момент установки MES.

ЧАСТЬ 1. ВОПРОСЫ ЗАКУПКИ

Конечный пользователь (клиент) может приобрести MES двумя способами. При приобретении напрямую у IBM новые MES поставляются на условиях Соглашения IBM о Взаимоотношениях с Клиентом или аналогичного рамочного договора, действующего между конечным пользователем (клиентом) и IBM; при приобретении у Бизнес-Партнёра IBM такой Бизнес-Партнёр IBM самостоятельно устанавливает условия транзакции по приобретению MES, включая, но не ограничиваясь ими, цену, условия оплаты и другие условия приобретения.

Независимо от канала приобретения каждый компонент, входящий в состав MES, относится к одному из трех типов:

1. Дополнительный компонент, который добавляется в конфигурацию машины. Каждый дополнительный компонент принадлежит владельцу машины;
2. Удаляемый компонент, который удаляется из машины либо из-за того, что конечный пользователь (клиент) заказал его удаление, либо из-за того, что установка MES приводит к тому, что на модифицированной машине данный компонент не будет поддерживаться. Каждый удаленный компонент обычно становится собственностью владельца машины, если IBM (или Бизнес-Партнёр IBM конечного пользователя – клиента) не укажет иное в договоре на транзакцию MES; или
3. Заменяющий компонент, который физически или функционально заменяет один или несколько компонентов в машине в результате установки MES. Такая MES называется «MES с Возвратом Компонентов» (RPMES), которая формирует как минимум один удаляемый компонент из базовой машины, для которой была заказана MES, причем в ценах и условиях продажи таких MES учтено то, что все удаленные компоненты переходят в собственность и распоряжение IBM. Таким образом, при установке RPMES и по запросу IBM любой компонент, удаленный из базовой машины, становится собственностью IBM и должен быть возвращен в IBM в любом из следующих случаев:



- a. физическая замена (т.е. один или несколько компонентов удаляются из машины, так как вместо них устанавливаются один или несколько новых компонентов); или
- b. функциональная замена (т.е. функция, которую выполняли один или несколько компонентов, теперь выполняется одним или несколькими новыми компонентами).

Примечание: новые MES обычно можно приобрести только у IBM и Бизнес-Партнёров IBM. Прочие источники, заявляющие о наличии у них новых MES, должны быть проверены путём обращения в IBM. Любое изменение в машине, которое не было заказано как MES, не является MES. IBM не будет предоставлять поддержку по тем изменениям в машине, которые никогда официально не анонсировались и не тестировались в IBM.

Часто задаваемые вопросы

Вопрос 1. Как определить, что MES является RPMEs?

Ответ 1. IBM обычно указывает, какие MES включают в себя компоненты, для которых действуют правила RPMEs, в соответствующем информационном анонсе продукта IBM. В целом большинство таких изменений, как добавление, передача, преобразование элементов машины, а также преобразование ее модели, являются RPMEs. При этом в случае приобретения напрямую у IBM каждую RPMEs IBM обычно указывает в договорном документе, регулирующем транзакцию. При закупках у Бизнес-Партнёра IBM в договоре с этим Бизнес-Партнёром IBM должно быть аналогичное указание для покупателя. В случае приобретения у Бизнес-Партнёра IBM последний должен предоставить аналогичное указание для покупателя.

Вопрос 2. Касательно RPMEs, какие удаленные компоненты принадлежат IBM?

Ответ 2. Все компоненты, удаленные с целью физической или функциональной замены в результате установки RPMEs, переходят в собственность IBM. В некоторых случаях компонент может быть удалён без физической или функциональной замены, и тогда удаленный компонент остается собственностью владельца машины.

Вопрос 3. Что такое RMER и что делать, если удаленный компонент не указан в RMER?

Ответ 3. Отчет о Возвращенном Оснащении Машины (RMER) – это документ для отслеживания каждой RPMEs, который используется внутри IBM. В RMER указывается каждый удаленный компонент, для которого необходимы особые условия возврата в IBM. Документ RMER не является контрактным документом, и он может не содержать в обязательном порядке все компоненты, которые могут быть удалены в результате установки RMER (и, соответственно, все компоненты, ставшие собственностью IBM).

Вопрос 4. У меня есть несколько идентичных машин, для которых были заказаны несколько MES. Имеет ли значение, какая MES установлена на какой машине?

Ответ 4. Да, в большинстве случаев MES устанавливается на той машине, для которой ее заказали (по серийному номеру). В случае приобретения напрямую у IBM некоторых MES существует контрактное обязательство по их установке на конкретной машине, для которой они были заказаны. Кроме того, во многих случаях каждая MES конфигурируется для соответствия определенной машине. Если установить такую MES на другой машине, то это может привести к нестабильной работе и проблемам в обслуживании данной машины. При этом IBM ведет точный учет конфигураций машин и записей о всех активностях по MES. Эти записи могут повлиять на производство будущих модификаций или выполнение текущего обслуживания для каждой конкретной машины. Нарушение такого учета из-за скрытого переназначения MES может повлиять на гарантию машины. Чтобы переназначить MES с одной машины на другую, следует отменить текущий заказ на MES для одной и создать такой же заказ на MES для другой машины.



Вопрос 5. Я переместил компоненты из одной машины в другую, таким образом, когда я приобретаю изменение конфигурации RPMEs, компоненты, которые должны быть удалены (и переданы в собственность IBM) отсутствуют на первой машине. Кому теперь принадлежат компоненты, отсутствующие в первой машине?

Ответ 5. Подлежащие замене компоненты являются собственностью IBM и должны быть возвращены в IBM после установки RPMEs. IBM рассчитывает, что на момент начала установки MES данные компоненты уже установлены (или, если возможно, подключены) в машине, для которой заказана MES. В этом случае вы должны предоставить IBM данные компоненты путем удаления их из машины, в которой они работают сейчас, и последующей установки (или, если возможно, подключения) их в машину, для которой заказана MES. Если для такого восстановления потребуется помощь, вы можете запросить IBM перенести и/или переустановить данные компоненты в оригинальной машине, такие работы являются отдельной платной услугой, не входящей в обычный процесс установки MES. Данные компоненты должны быть оригинальными компонентами от IBM в рабочем состоянии. Во время установки MES IBM проведет диагностику, чтобы проверить рабочее состояние всех компонентов.

Вопрос 6. Я заменил оригинальные компоненты от IBM на сторонние не IBM. При установке RPMEs данные сторонние компоненты необходимо удалить из машины. Примет ли IBM такие компоненты для соответствия условиям приобретения RPMEs?

Ответ 6. Нет, IBM принимает к возврату только оригинальные компоненты от IBM в рабочем состоянии. В этом случае вы должны предъявить аналогичные компоненты от IBM для выполнения условий RPMEs. IBM рассчитывает, что на момент начала установки MES оригинальные компоненты от IBM уже установлены (или, если возможно, подключены) в машине, для которой заказана MES. Если для такого восстановления потребуется помощь, вы можете запросить IBM перенести и/или переустановить данные компоненты в оригинальной машине, такие работы являются отдельной платной услугой, не входящей в обычный процесс установки MES. Данные компоненты также должны быть в рабочем состоянии. Во время установки MES IBM проведет диагностику, чтобы проверить рабочее состояние всех компонентов.

Вопрос 7. Я хочу изменить конфигурацию своей машины. Можно ли арендовать изменения конфигурации оборудования, сохранив базовую машину в своей собственности?

Ответ 7. В данном случае аренда MES возможна, но вряд ли целесообразна. Собственность на машину связана с её физическими компонентами. Если компоненты, входящие в MES, невозможно физически отделить от базовой машины, владелец базовой машины также должен быть и владельцем MES. Обратите внимание, что пока IBM не сделает доступным средство заказа для разделения собственности определённой машины, IBM не предоставляет гарантии и не поддерживает такое разделение. Кроме того, для обслуживания такой машины потребуется разрешение от владельца, поэтому совместная собственность на машину может усложнить процедуру получения обслуживания. Прежде чем размещать заказ на MES и создавать ситуацию, при которой базовая машина и данная MES будут принадлежать разным владельцам, необходимо получить разрешение от владельца базовой машины на такие действия, а также согласовать между двумя владельцами процедуры обслуживания и последующего распоряжения машиной.

Вопрос 8. Я хочу изменить конфигурацию арендованной машины с помощью MES, содержащей только микрокод. Можно ли привлечь для этого другую лизинговую компанию?

Ответ 8. Нет. Окончательную MES, содержащую только код (микрокод, встроенное ПО и т. д., что IBM обычно относит к «машинному коду» и «лицензированному внутреннему коду»), должен быть приобретён только арендодателем базовой машины, так как данной компании принадлежат все физические компоненты, из которых состоит машина. При этом IBM сохраняет за собой все права на весь установленный машинный код и лицензированный внутренний код, и такой код неотделим от машины, для которой он лицензирован.



ЧАСТЬ 2. ВОПРОСЫ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

На каждую проданную новую машину IBM предоставляется гарантия от IBM. IBM определяет гарантийный срок (например, 12 месяцев) и тип гарантийного обслуживания (например, обслуживание 9x5 на месте установки оборудования, удаленные консультации по электронной почте и т.д.), которое предоставляется в течение гарантийного срока для каждой машины; для всех компонентов, входящих в состав конкретной машины, действуют такие же гарантийные условия и гарантийный срок. На каждый компонент в течение жизненного цикла предоставляется только один гарантийный срок от IBM, и этот гарантийный период применяется к любому компоненту, на который был заменен исходный компонент в течение его гарантийного срока.

При установке новой машины гарантийный срок на нее начинается с «Даты Установки», определяемой в договорах IBM. Для машин, приобретенных напрямую у IBM, Дата Установки определяется (i) рамочным договором, действующим между конечным пользователем (клиентом) и IBM, и (ii) договором на транзакцию по закупке оборудования; для машин, приобретенных у Бизнес-Партнёра IBM, Дата Установки определяется в Положении об Ограниченной Гарантии (Statement of Limited Warranty).

При установке нового компонента в результате установки MES возможны два гарантийных сценария:

1. Компонент является «дополнительным компонентом» (как указано в разделе Вопросы Закупки выше) для машины и не заменяет собой ранее установленный компонент. В этом случае дополнительный компонент продается с той же гарантией, какая объявлена на саму машину (т.е. с таким же гарантийным сроком и типом гарантийного обслуживания). Гарантийный срок для нового компонента начинается с Даты Установки этого компонента. Рассмотрим два примера:
 - Дополнительный компонент установлен в машину, на которую действует 12-месячная гарантия, через 4 месяца после установки самой машины. Гарантия на базовую машину закончится через 12 месяцев с Даты Установки машины. Новый дополнительный компонент получит полную гарантию на 12 месяцев, поэтому гарантия на этот компонент закончится через 4 месяца после окончания гарантии на базовую машину.
 - Дополнительный компонент установлен в машину, на которую действует 12-месячная гарантия, через 16 месяцев после установки самой машины. К моменту установки дополнительного компонента гарантия на базовую машину уже закончилась. Однако из-за того, что у базовой машины была 12-месячная гарантия, новый дополнительный компонент тоже получит 12-месячную гарантию, которая начнется с Даты Установки этого компонента и закончится через 12 месяцев.
2. Компонент является «заменяющим компонентом» (как указано в разделе Вопросы Закупки выше) и заменяет собой ранее установленный (и теперь уже удаленный) компонент. В этом случае заменяющий компонент приобретает текущий «статус гарантии» (т.е. оставшуюся часть гарантийного срока при наличии такового) от удаленного компонента. Если гарантия уже истекла, то заменяющий компонент приобретает текущий «статус обслуживания» машины (т.е. машины, для которой действует договор с IBM о послегарантийном техническом обслуживании, или же машины без такового), начиная с Даты Установки этого компонента. Рассмотрим два примера:
 - Заменяющий компонент установлен вместо удаленного компонента, у которого осталось 4 месяца гарантии. Заменяющий компонент приобретает текущий статус гарантии удаленного компонента, т.е. получает четыре месяца гарантии, начиная с Даты Установки заменяющего компонента.
 - Заменяющий компонент установлен вместо удаленного компонента, у которого не осталось гарантии. Заменяющий компонент приобретает текущий статус гарантии удаленного компонента, т.е. остается без гарантии; при этом заменяющий компонент приобретает также текущий статус обслуживания машины, т.е. сразу же включается в обслуживание данной машины от IBM либо по договору технического обслуживания, либо в рамках разовых платных сервисов.



Часто задаваемые вопросы

Вопрос 9. Вы говорите, что на заменяющие компоненты не предоставляется полная (если таковая есть) гарантия, но после установки RPMES платежи за обслуживание оставались в том же размере до тех пор, пока не прошел срок, как раз равный гарантийному. Почему?

Ответ 9. После установки RPMES на машине, для которой действует договор с IBM о техническом обслуживании, IBM обычно повышает платежи за обслуживание заменяющих компонентов для конечных пользователей (клиентов) не сразу, а по истечении периода, равного оставшейся части гарантийного срока. Такую отсрочку (обычно равную полному гарантийному сроку) не следует воспринимать как гарантию и считать обязательством или прецедентом для будущих транзакций MES.

Вопрос 10. Какую гарантию я получу для MES, которая состоит только из микрокода или ключа микрокода и активирует либо включает новую дополнительную функцию или вычислительные ресурсы в машине?

Ответ 10. Для MES фактически не будет отдельной гарантии, так как новые дополнительные компоненты в этом случае не устанавливаются. Код или ключ кода считаются заменяющими компонентами. Физические компоненты, в которых активируются дополнительные функции или вычислительные ресурсы, уже установлены в машине и, соответственно, включены в гарантию.

Вопрос 11. Я изменил конфигурацию своей машины с трехпроцессорной на четырехпроцессорную. При данной модификации устанавливался только новый микрокод для активации четвертого процессора. Получу ли я гарантию на этот четвертый процессор, так как он теперь доступен?

Ответ 11. На активированный четвертый процессор не будет дополнительной гарантии, так как никакие дополнительные детали не устанавливались (см. Ответ 10 выше). Если для машины заключен договор с IBM на послегарантийное техническое обслуживание, то повышение взносов за обслуживание активированных процессоров может произойти не сразу (см. Ответ 9 выше). Хотя четвертый процессор нельзя было использовать ранее, все связанные с ним детали были уже установлены и покрыты гарантийным периодом начиная с Даты их Установки.

Вопрос 12. Я изменил конфигурацию своей машины с трехпроцессорной на четырехпроцессорную. При данной модификации трехпроцессорная карта была заменена на новую четырехпроцессорную. Получу ли я гарантию на эту новую процессорную карту?

Ответ 12. Для новой процессорной карты не будет дополнительной гарантии, так как новая карта физически (и функционально) заменяет старую процессорную карту. Если для исходной карты еще не закончился гарантийный срок, то его оставшаяся часть перейдет к заменяющей карте, как описано выше в «Гарантийном сценарии 2» выше; в противном случае заменяющая карта приобретет текущий статус обслуживания машины, как тоже описано в «Гарантийном сценарии 2».



ЧАСТЬ 3. ВОПРОСЫ УСТАНОВКИ

Машины IBM могут быть обозначены как подлежащие Настройке силами Заказчика (CSU) либо как машины, за установку которых отвечает IBM (IBI). RPMES обычно являются IBI независимо от типа базовой машины, в то время как другие MES учитывают тип базовой машины, но могут различаться по содержанию.

Перед тем, как IBI MES будет установлена, IBM проверит, что машина находится в рабочем состоянии и (если необходимо) что все обязательные и рекомендованные компоненты (например, официальные инженерные изменения – ECA) присутствуют в базовой машине согласно инструкциям по установке MES.

Часто задаваемые вопросы

Вопрос 13. Моя машина не обслуживается в IBM. Может ли другая компания, например, мой поставщик услуг (часто упоминается как «сторонняя сервисная компания» – TPM), установить новую MES от IBM?

Ответ 13. Нет, если эта MES обозначена как «Установка IBM» (IBI). Комплектация MES призвана обеспечить целостность, поэтому на контейнерах IBI MES четко указано, что только уполномоченный персонал IBM может их открывать. Если MES обозначена как «подлежащая Настройке силами Заказчика» (CSU), то открывать контейнер(ы) и выполнять установку может любое лицо. Если IBI MES была установлена не IBM, то IBM может предоставить поддержку для машины и данного MES (включая претензии по гарантии) только на следующих условиях: (i) IBM сначала выполнит платную диагностику машины, и (ii) конечный пользователь (клиент) устранит все проблемы, выявленные в ходе данной процедуры.

Вопрос 14. Так как моя машина не обслуживается в IBM, будет ли IBM взимать отдельную плату за установку IBI MES?

Ответ 14. Нет, цена на IBI MES уже включает в себя услуги IBM по установке. Другими словами, IBM не будет взимать плату за установку MES при условии, что: (i) машина будет полностью готова к установке MES, в том числе будет находиться в рабочем состоянии (подробнее см. в ответах ниже); (ii) установка будет выполняться в рабочее время сервисной службы (т.е. если для машины предусмотрен выездной гарантийный ремонт от IBM в режиме 9x5, то установка MES будет бесплатной в период 9x5); и (iii) клиент предоставит возможность IBM установить MES в течение шести месяцев с момента отправки MES. IBM взимает плату за установку MES с конечного пользователя (клиента), которая не соответствует приведенным выше требованиям.

Вопрос 15. Моя машина не обслуживается в IBM. Может ли, например, сторонняя сервисная компания (TPM) установить новую MES от IBM, состоящую только из микрокода или ключа микрокода?

Ответ 15. Это зависит от того, какой тип имеет MES. Устанавливать IBI MES может только уполномоченный персонал IBM.

Вопрос 16. Поскольку IBM требует, чтобы установка IBI MES осуществлялась IBM, какие предварительные работы мне следует провести перед ее установкой, если моя машина не обслуживается IBM?

Ответ 16. Если ваша машина не обслуживается IBM, то вашей (или вашего TPM) обязанностью является проверка того, что машина приведена в надлежащее техническое состояние перед тем, как заказывать в IBM установку MES. В странах Европы, Ближнего Востока и Африки необходимо заказать все обязательные и рекомендованные ECA, а также организовать их установку силами IBM. В остальных странах IBM предоставит список всех обязательных и/или рекомендованных компонентов, которые должны быть установлены в базовой машине перед установкой MES. Этот список входит в инструкцию по установке, прилагаемую к MES. IBM при необходимости перед установкой MES проверит, что все обязательные и рекомендованные компоненты установлены в машине и что машина находится в рабочем состоянии.

Вопрос 17. Что, если IBM во время проверки перед установкой MES обнаружит, что машина, которая не обслуживается в IBM, требует ремонта или установки обязательных/рекомендованных компонентов?



Ответ 17. Если IBM обнаружит дефект или отсутствие обязательного/рекомендованного компонента, то установка MES будет остановлена, и клиент получит уведомление о необходимости обслуживания машины. В этом случае будут применяться правила тарификации IBM для данной страны. Если IBM выявит проблему в базовой машине, клиент может либо разрешить IBM выполнить необходимое платное обслуживание и затем продолжить установку MES, либо перенести установку MES, чтобы устранить проблему самостоятельно.

Вопрос 18. Некоторые машины IBM поддерживают «параллельные» обновления конфигурации, т.е. MES, которые устанавливаются без прерывания работы машины. Можно ли устанавливать параллельные обновления на машины, которые не обслуживаются IBM?

Ответ 18. Параллельные обновления возможны на машинах, которые не обслуживаются в IBM, при условии, если конечный пользователь (клиент) подтвердит IBM, что все обязательные и рекомендованные компоненты для данного MES (включая ECA) установлены в машине и что машина полностью исправна. Кроме того, все не устраненные ошибки, зафиксированные соответствующими журналами ошибок, должны быть предоставлены IBM для проверки, чтобы убедиться в отсутствии условий, которые могут помешать успешной установке MES. Конечный пользователь (или его TPM) должен убедиться, что машина может принять параллельное обновление. Если конечный пользователь (клиент) не в состоянии это сделать, IBM может выполнить платную проверку того, что машина отвечает всем обязательным и рекомендованным условиям для данного MES; в качестве альтернативного варианта в ряде случаев (определяемых исключительно на усмотрение IBM) IBM может установить MES в обычном режиме (с выключением системы).

Вопрос 19. Что, если в приведенном выше примере параллельного обновления для машины, которая не обслуживается в IBM, по результатам проверки IBM обнаружит дефект, не устранённый сбой в журнале ошибок машины и/или в журнале системных событий либо отсутствие необходимого уровня обновлений?

Ответ 19. В этом случае конечный пользователь (клиент) должен дать указания IBM каким образом действовать далее. Возможны следующие варианты: (i) IBM прекратит все работы и вернет управление машиной конечному пользователю (клиенту) в исходном состоянии (без каких-либо действий или изменений в машину); или (ii) IBM проведет дополнительную платную диагностику, чтобы определить точное состояние машины, и установит необходимые элементы.

Вопрос 20. Что, если в приведенном выше примере параллельного обновления для машины, которая не обслуживается в IBM, конечный пользователь (клиент) попросит IBM установить MES без предварительного тестирования со стороны IBM либо подтвердит, что машина полностью исправна, но IBM во время установки MES обнаружит дефект или отсутствие необходимого уровня обновлений?

Ответ 20. IBM предложит конечному пользователю (клиенту) следующие варианты действий: (i) IBM прекратит все работы и вернет управление машиной конечному пользователю (клиенту) в рабочем состоянии (как было до начала установки MES, без изменений в самой машине); или (ii) IBM продолжит установку при условии, что конечный пользователь (клиент) возьмет на себя ответственность за риски и оплатит дополнительные предоставленные услуги IBM помимо услуг по установке исходной MES.

Примечание. Рабочее время, затраченное на платные услуги, связанное с установкой MES (как описано в Ответах 17, 19 и 20), будет выставляться конечному пользователю (клиенту) по основным ставкам, условиям и положениям IBM почасового обслуживания.