



## Leistungsbeschreibung

### IBM Software Support Services

### IBM Support Line Linux Power

Stand: Februar 2018

#### 1. Gegenstand

Gegenstand des IBM Software Support Services – Support Line Linux Power (nachfolgend „Service“ genannt) ist die Erbringung von Fernunterstützung für Linux Distributionen der Originalsoftwareanbieter (nachfolgend kurz „Anbieter“ genannt) auf IBM Power Systemen (Software Support).

Softwareservices werden für bestimmte von der IBM spezifizierte Maschinen und Programme, die auf bestimmten im Bestellschein definierten Maschinen an den vereinbarten Standorten installiert sind, erbracht.

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen werden zu den in den Vertragsdokumenten aufgeführten Vertragsbedingungen erbracht.

#### 2. IBM Business Partner

IBM hat mit bestimmten Partnern (nachfolgend "IBM Business Partner" genannt) Vereinbarungen zur Unterstützung bestimmter Produkte und Services geschlossen. Hat ein IBM Business Partner die Produkte und Services, die unter dieser Vereinbarung unterstützt werden, von IBM vermittelt, gelten für die Gebührenberechnung die Bedingungen des Business Partners.

Im Falle, dass der unter dieser Vereinbarung geschlossene Service vom Kunden mit einem IBM Business Partner geschlossen wird, erfolgt die Kommunikation hinsichtlich Zahlungsbedingungen, Gebühren, Gutschriften oder Kündigungen ausschließlich über den IBM Business Partner von IBM, bzgl. Kündigungen mit Information an die IBM.

Der Business Partner kann weitere Bedingungen vereinbaren. Im Verhältnis zwischen Kunde und IBM gelten ausschließlich die zwischen ihnen geschlossenen Vereinbarungen.

IBM ist weder für die Geschäftstätigkeit des IBM Business Partners noch für irgendwelche Zusagen verantwortlich, die dieser dem Kunden gegenüber macht oder für Produkte und Leistungen, die der IBM Business Partner unter eigenen Verträgen anbietet.

#### 3. Begriffsbestimmungen

In der vorliegenden Leistungsbeschreibung haben die folgenden Begriffe die angegebene Bedeutung:

**Außerhalb der Geschäftszeit:** Alle Zeiten außerhalb der regulären IBM Geschäftszeiten.

**Berechtigte Maschinen** sind die Maschinen, die im Bestellschein zu dieser LB unter dem Support Line Service spezifiziert sind.

**Berechtigte Programme** sind Linux Programme, welche auf den Berechtigten Maschinen installiert und in der Liste der unterstützten Programme Linux Power aufgeführt sind. Diese detaillierte Liste der unterstützten Linux Distributionen der Anbieter ist unter der Internet-Adresse [www.ibm.com/services/sl/products](http://www.ibm.com/services/sl/products) zu finden.

IBM unterstützt nur die im Service des Anbieters befindlichen Versionen und Releases der Berechtigten Programme. IBM behält sich das Recht vor, die Programme, die auf der genannten



Internetseite gelistet sind, in regelmäßigen Abständen zu ändern. Daraus ergeben sich Hinzufügungen und Löschungen in den Berechtigten Programmen des Kunden.

**Kundenkritisches Problem:** Problem, für das dem Kunden keine Umgehung bekannt ist und das zu einer Unterbrechung der kritischen Geschäftsabläufe des Kunden führt (Severity-Stufe 1).

**Primärer Ansprechpartner für technische Fragen:** Zentraler Ansprechpartner des Kunden, an den die IBM allgemeine technische Informationen bezüglich der berechtigten Maschinen und Programme des Kunden weiterleitet.

**Reguläre IBM Geschäftszeiten:** Die ortsüblichen Geschäftszeiten der IBM, in denen die Serviceleistungen zur Verfügung stehen (Montag bis Freitag, 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, bundeseinheitliche, gesetzliche Feiertage ausgenommen).

**Rund-um-die-Uhr:** 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche, einschließlich gesetzlicher Feiertage.

## 4. Technische Voraussetzungen

Für den elektronischen Zugriff auf das IBM Support Center und bestimmte Datenbanken sind möglicherweise Netzservices erforderlich.

## 5. Leistungsumfang

### 5.1. Software Support

Bereitstellung von Fernunterstützung (per Telefon durch das IBM Support Center) für folgende Anforderungen des Kunden:

Für alle vereinbarten Berechtigten Programme:

- Beantwortung von grundlegenden Fragen und von in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zu Installation, Nutzung und Konfiguration;
- Beantwortung von Fragen zu IBM Veröffentlichungen zu den Berechtigten Programmen.
- Beantwortung von Fragen zu codebedingten Fehlern;
- Prüfung der Diagnoseinformationen zur Unterstützung bei der Eingrenzung einer Problemursache (z.B. Unterstützung bei der Interpretation von Traces und Dumps bei Installations- und codebedingten Fehlern);
- Bei bekannten Fehlern, Bereitstellung einer Anleitung zur Beschaffung von verfügbaren Informationen zu Fehlerkorrekturen und Programmberichtigungen (PTFs) direkt beim Anbieter, für die der Kunde durch den Erwerb der Nutzungsrechte für die Software (Lizenz) berechtigt ist.

Meldet der Kunde ein Problem im Hinblick auf Berechtigte Nicht-IBM Programme, stellt die IBM Unterstützung bei der Eingrenzung der Problemursache bereit und beschafft beim Hersteller, sofern verfügbar, Informationen zur Wiederherstellung.

Die IBM stellt, sofern verfügbar und dazu berechtigt, Fehler- und Programmberichtigungen für bekannte Fehler zur Verfügung, wenn sie keine Open-Source-Software betreffen. Für bekannte Fehler, die Open-Source-Software betreffen und für die die IBM feststellt, dass Fehler- bzw. Programmberichtigungen im Internet verfügbar sind, wird die IBM dem Kunden die entsprechenden URL-Links mitteilen. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, etwaige Fehler- und Programmberichtigungen selbständig zu beschaffen bzw. herunterzuladen.

Wird ein neuer (bisher nicht bekannter) Fehler festgestellt, wird die IBM diesen dem jeweiligen Hersteller melden und den Kunden über die ergriffenen Maßnahmen informieren. Damit gelten die Unterstützungsleistungen der IBM als erbracht. Für die Lösung derartiger Probleme ist der Hersteller des Programms verantwortlich.



Für den Fall, dass der Hersteller eine Fehler- bzw. Programmberichtigung für diesen neuen Fehler im Internet zur Verfügung stellt, teilt die IBM dem Kunden den entsprechenden URL-Link mit.

Die IBM ist keines Falls verpflichtet, Fehler- bzw. Programmberichtigungen für Probleme, die Open-Source-Software betreffen, zu entwickeln, dem Kunden zur Verfügung zu stellen oder in die entsprechende Open-Source-Software zu integrieren. Sollte die IBM feststellen, dass eine Fehler- bzw. Programmberichtigung oder die Open-Source-Software, in die diese Fehler- bzw. Programmberichtigung zu integrieren ist, Rechte Dritter verletzt oder verletzen könnte, so steht es der IBM frei, den Kunden hierüber zu informieren. Die IBM ist in diesem Fall nicht verpflichtet, den Kunden darüber zu informieren, ob eine Rechtsverletzung vorliegt oder nicht, oder dazu weitergehende Informationen, wie beispielsweise URL-Links zu Fehler- bzw. Programmberichtigungen im Internet hinsichtlich dieser Open-Source-Software, bereitzustellen.

Für die unterstützten Enterprise-Releases der Open-Source-Komponenten des Betriebssystems Linux für von IBM unterstützte Linux-Distributionen in den Linux-Support-Gruppen gelten spezielle Regelungen. IBM ist kein Linux-Distributor und verteilt keine Patches, Maintenance-Updates oder Aktualisierungen. Der Kunde ist verpflichtet, Maintenance-Updates und Aktualisierungen direkt beim jeweiligen Linux-Distributor zu den Bedingungen von dessen Lizenz zu beziehen. Ausgenommen hiervon sind Source-Code-Fixes für die Linux Enterprise Server Distributionen von SUSE und Red Hat bei Meldung neuer Fehler, die IBM in Notfall-Situationen („Emergency Cases“) bereitstellen kann. IBM stellt diese neuen Emergency-Source-Code-Fixes dem Linux-Distributor und dem Open-Source-Maintainer zur Integration und Verteilung als Errata-Updates und -Patches (offiziell gelistete Updates und Patches) zur Verfügung. IBM wird diese neuen Fixes so lange unterstützen und warten, bis sie der Linux-Distributor oder Open-Source-Maintainer in Errata-Updates oder -Patches integriert oder ein alternatives Fix entwickelt und als Errata-Update oder -Patch verteilt. Zu diesem Zeitpunkt sind die IBM Support-Leistungen erfüllt.

## 5.2. Reaktionszeiten

IBM wird im Regelfall nach dem Eingang einer Serviceanforderung durch den Kunden innerhalb von zwei Stunden während der regulären IBM Geschäftszeiten und bei kundenkritischen Problemen rund-um-die-Uhr beim Kunden zurückrufen.

Wenn bei diesem ersten Telefonat das Problem nicht gelöst werden kann, wird auf der Basis dieses Telefonats festgelegt, welche weitergehenden Maßnahmen erforderlich sind, um eine technische Lösung des Problems herbeizuführen.

Außerhalb der regulären IBM Geschäftszeiten kann die Unterstützung in englischer Sprache erfolgen. IBM ist für Verzögerungen bei den Reaktionszeiten auf Grund von System- und Netzproblemen nicht verantwortlich.

## 6. Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden

### 6.1. Spezifische Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde wird

1. sicherstellen, dass für alle Berechtigten Programme, für die Unterstützung angefordert wird, ein Nutzungsrecht besteht;
2. alle Kommunikationsgebühren auf Seiten des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung dieses Service zahlen, einschließlich Gebühren für Telefon und Internet;
3. sicherstellen, dass alle von IBM bereitgestellten Zugriffscodes nur von entsprechend autorisierten Kundenmitarbeitern verwendet werden;
4. regelmäßig die aktuelle Liste der Berechtigten Programme auf der angegebenen IBM Internetseite prüfen, um festzustellen, ob Berechtigte Programme hinzugefügt oder gelöscht wurden;



5. regelmäßig die aktuelle Liste der Berechtigten Programme auf der angegebenen IBM Internetseite prüfen, um festzustellen, Berechtigte Programme hinzugefügt oder gelöscht wurden;
6. IBM den Namen eines primären Ansprechpartners für technische Fragen innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Beginn der Leistungserbringung im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung nennen, an den allgemeine technische Informationen zu den Berechtigten Maschinen und Programmen gerichtet werden können. Dieser primäre Ansprechpartner und jeder Anrufer müssen über ausreichende technische Kenntnisse der Berechtigten Maschinen und Programme des Kunden verfügen, um eine effektive Kommunikation mit dem IBM Support Center sicherzustellen;
7. die im Rahmen dieses Service erhaltenen Informationen ausschließlich für die Unterstützung der IT-Erfordernisse innerhalb des Kundenunternehmens nutzen;
8. der IBM alle erforderlichen und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschließlich Produkt- oder Systeminformationen) im Zusammenhang mit Problemen hinsichtlich der Berechtigten Maschinen und Programme liefern, für die er Unterstützung anfordert;
9. ohne vorherige schriftliche Zustimmung der IBM weder die beschriebenen Leistungen noch die Rechte oder Verpflichtungen des Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung abtreten oder anderweitig übertragen oder weitergeben. Jeder diesbezügliche Versuch ist unwirksam;
10. auf den Berechtigten Maschinen des Kunden die von IBM angegebenen Programme installieren, die für den Einsatz von elektronischen Tools für den Fernzugriff erforderlich sind;
11. IBM den erforderlichen Fernzugriff auf die Berechtigten Maschinen des Kunden bereitstellen sowie die notwendigen Berechtigungen erteilen, um IBM die Erbringung der Leistungen über den Fernzugriff zu ermöglichen. Wird IBM der Fernzugriff auf die Berechtigten Maschinen nicht ermöglicht, kann dies zu Verzögerungen bei der Fehlerbehebung führen. IBM kann in diesem Fall nicht verpflichtet werden, die gegebenenfalls vereinbarten Service Levels und/oder die vereinbarte Serviceleistung einzuhalten;
12. bei einem durch den Kunden autorisierten Fernzugriff durch IBM die Verantwortung für den angemessenen Schutz aller auf den Berechtigten Maschinen gespeicherten Programme und Daten übernehmen;
13. IBM ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen (inkl. Fernzugriff) gewähren sowie Informationen, Unterstützung durch Mitarbeiter und sonstige Ressourcen bereitstellen, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist. Dazu gehört auch, dass sich die Maschinen in einem sicheren Zustand befinden;
14. die Verantwortung für die Installation von Programmkorrekturen gemäß den Empfehlungen der IBM übernehmen;
15. IBM über eine Änderung des Aufstellungsortes einer Maschine informieren.

## 6.2. Erforderliche Zustimmungen

Der Kunde wird rechtzeitig alle für die Durchführung der Services gemäß dieser Vereinbarung benötigten Zustimmungen Dritter einholen und diese IBM auf Anforderung zur Verfügung stellen, z.B. die Zustimmung des Eigentümers, falls dem Kunden die Maschine nicht gehört. Dazu gehören alle Zustimmungen, die IBM oder ihre Unterauftragnehmer dazu berechtigen, auf die beim Kunden eingesetzte Hardware, Software, Firmware und andere Produkte zuzugreifen, diese zu verwenden oder zu modifizieren (einschließlich Bearbeitungen), und die notwendig sind, um einen Verstoß gegen



Rechte (einschließlich Patent- und Urheberrechten) von Lieferanten oder Eigentümern dieser Produkte auszuschließen. Der Kunde wird IBM, ihre verbundenen Unternehmen und Unterauftragnehmer in Bezug auf alle Ansprüche, Forderungen und Schäden (einschließlich angemessener Rechtsverfolgungskosten) verteidigen und schadlos halten, die sich aus Ansprüchen gegen IBM, ihre verbundenen Unternehmen und Unterauftragnehmer wegen des Nichtvorhandenseins solcher Zustimmungen ergeben (einschließlich Patent- und Urheberrechtsverletzungen). IBM wird aller Verpflichtungen enthoben, auf die das Fehlen bzw. nicht rechtzeitige Bereitstellen der erforderlichen Zustimmungen einen Einfluss haben kann

## 7. Laufzeit und Zurückziehung

Die Leistungserbringung beginnt mit dem Eingang des vom Kunden unterschriebenen Bestellscheins zu dieser Leistungsbeschreibung bei IBM und endet nach der Laufzeit entsprechend der Angaben zum Service im Bestellschein. Der Service verlängert sich nicht automatisch.

IBM kann den Service mit einer Frist von mindestens drei Monaten durch schriftliche Mitteilung an den Kunden zurückziehen, wenn IBM selbst nicht mehr den notwendigen Support von ihren Anbietern erhält.

In diesen Fällen erhält der Kunde eine Gutschrift für im Voraus bezahlte, aber nicht mehr erbrachte Serviceleistungen. Im Falle, dass der unter dieser Leistungsbeschreibung vereinbarte Service vom Kunden mit einem IBM Business Partner geschlossen wurde, ist dies vom Kunden mit seinem IBM Business Partner zu prüfen.

Andere Änderungen innerhalb der Liste der Berechtigten Programme (z. B. durch Hinzufügen neuer oder Löschen nicht mehr Berechtigter Programme) werden bei deren Auftreten in die Liste auf der angegebenen IBM Internetseite aufgenommen. Bei der Zurückziehung der Unterstützung für einzelne Berechtigte Programme erfolgt keine Rückerstattung für im Voraus bezahlte Servicegebühren für die Berechtigten Programme

Des Weiteren gewährt IBM keine Gutschriften oder Rückvergütungen für im Voraus bezahlte, bereitgestellte aber nicht genutzte Services oder vom Kunden vorgenommene Änderungen im Hinblick auf die Berechtigten Programme (z.B. die Deinstallation eines Programms).

Die in dieser Vereinbarung und der IBM Kundenvereinbarung enthaltenen Bedingungen gelten für den Kauf dieses Service durch den Kunden. Diese Bedingungen stellen die vollständige und ausschließliche Vereinbarung in Bezug auf diesen Service dar und ersetzen alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Absprachen zwischen dem Kunden und IBM in Bezug auf diesen Service.

Der Kunde akzeptiert die Bedingungen dieser Vereinbarung ohne Änderung entweder, soweit unter geltendem Recht zulässig, durch Bestellung oder Nutzung des Service oder Zahlung für den Service oder, sofern gesetzlich vorgeschrieben, durch Unterzeichnung dieser Vereinbarung. Ein Service wird Gegenstand dieser Vereinbarung, wenn IBM die Bestellung oder Zahlung des Kunden annimmt. Sobald wirksam, 1) wird, sofern nicht durch geltendes Recht untersagt oder anderweitig angegeben, jede originalgetreue Vervielfältigung dieser Vereinbarung, z. B. durch Fotokopie, Scan oder Fax, dem Original gleichgestellt und 2) unterliegt der Service unter dieser Vereinbarung dieser originalgetreuen Vervielfältigung.

Keine der Parteien beruft sich auf andere Bedingungen als diejenigen, die in dieser Vereinbarung erwähnt sind. Damit eine Änderung der Bedingungen der Vereinbarung gültig wird, müssen beide Parteien die Akzeptanz der Änderung schriftlich bestätigen. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen in einer schriftlichen Mitteilung des Kunden (z. B. in einem Auftrag) sind unwirksam. Im Übrigen gelten die Regelungen der sonstigen in den Vertragsdokumenten aufgeführten Vertragsbedingungen.

## **8. Kontaktdaten**

Der Kunde willigt ein, dass die IBM Österreich Internationale Büromaschinen Ges.m.b.H., Obere Donaustraße 95, 1020 Wien (im Folgenden „IBM Österreich“) seine Kontaktdaten zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses sowie zur Pflege der Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden erhebt, verarbeitet und nutzt. Kontaktdaten sind die geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, die IBM Österreich durch den Kunden/IBM Business Partner zugänglich gemacht werden; insbesondere Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefon- und Fax-Nummern sowie E-Mail-Adressen von Mitarbeitern des Kunden oder von Dritten. Der Kunde willigt ferner ein, dass die Kontaktdaten den IBM Unternehmen und IBM Business Partner sowie deren jeweiligen Subunternehmern zugänglich gemacht und durch diese im Rahmen der in diesem Absatz genannten Verwendungszwecke verarbeitet und genutzt werden. IBM Unternehmen sind die International Business Machines Corporation mit Sitz in Armonk, New York (USA) und deren verbundene Konzernunternehmen.

Zu Marketingzwecken sind die IBM Österreich und die IBM berechtigt, die Kontaktdaten von Mitarbeitern des Kunden selbst oder durch Dritte zur Werbung per Telefon, Fax oder E-Mail für Produkte und Dienstleistungen der IBM Österreich zu verwenden. Der Kunde und seine Mitarbeiter sind berechtigt, der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung ihrer Kontaktdaten zu Marketingzwecken gegenüber der IBM Österreich jederzeit zu widersprechen.

Der Kunde stimmt im Rahmen der in den beiden vorstehenden Absätzen genannten Verwendungszwecken der Übermittlung der Kontaktdaten in Länder außerhalb der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft unter der Maßgabe zu, dass die IBM Österreich durch geeignete Maßnahmen ein angemessenes Datenschutzniveau sicherstellt. Dies kann z. B. durch Abschluss der von der EU-Kommission veröffentlichten Standardvertragsklauseln oder sonstigen bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde freigegebenen vertraglichen Vereinbarungen erfolgen.

## **9. Auftragsdatenverarbeitung**

IBM weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass es zum Zwecke der Leistungserbringung gegebenenfalls notwendig sein kann, dass ein Zugriff auf die Systeme des Kunden aus Ländern außerhalb der EU/EWR erfolgt. Soweit IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter vorübergehend (z. B. bei der Durchführung von Systemtests oder Wartungsleistungen) auf Systeme oder sonstige Speichermedien des Kunden zugreift, wird der Kunde dafür sorgen, dass dabei kein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden oder Dritter erfolgt. Dieser Absatz gilt auch, wenn IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter während der Leistungserbringung anderweitig Zugriff auf Daten des Kunden oder Dritter bekommen könnte (z.B. durch Übermittlung von Daten durch den Kunden) sowie in allen sonstigen Fällen, in denen IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (z. B. bei Entsorgung der Speichermedien).

Soweit der Kunde im Einzelfall dieser Verpflichtung nicht nachkommen kann, wird er IBM darüber schriftlich informieren. In diesem Fall werden die Parteien, soweit gesetzlich erforderlich, einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung schließen.

IBM hat die gemäß §§ 6 und 10 ff DSGVO 2018 vorgesehenen Datensicherheitsmaßnahmen sowie die entsprechenden technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen, um den Schutz personenbezogener Daten sicherzustellen und die IBM Gesellschaften haben weltweit Vereinbarungen für grenzüberschreitende Datenübermittlung bzw. Datenüberlassung an dienstleistende IBM-Unternehmen unterzeichnet.

Vor dem Hintergrund dieser Informationen willigt der Kunde ein, dass die Ferndiagnose aus Nicht-EU-Staaten, insbesondere der USA, erfolgen kann, soweit dies zur Erbringung der



beschriebenen Leistungen notwendig ist. Der Kunde willigt weiters ein, dass zu diesem Zweck IBM Gesellschaften oder auch dritte Unternehmen als Subdienstleister herangezogen werden können, eine separate Zustimmung ist dafür nicht mehr erforderlich. Ein Zugriff auf die Inhalte der vom Kunden gespeicherten Daten durch die IBM ist dabei nicht vorgesehen.

### **Helpline Service Center**

In den Helpline Service Centern (Center) der IBM werden eine Vielzahl von Störungsfällen ausgeführt. Diese Center haben ihre Standorte in unterschiedlichen Geographien weltweit. Die Leistungsreserven der Center sind so dimensioniert, dass bspw. auch bei einem Ausfall der Stromversorgung im öffentlichen Netz, ein reibungsloser Weiterbetrieb der Center gewährleistet ist. Die Center sind in der Lage, Anrufe nach unterschiedlichen Kategorien zu steuern und diese kompetenzbasierend zur Lösung zu verteilen. Die in den Centern eingesetzten Incident Management Systeme unterstützen die jeweiligen Kundenanforderungen nach Servicebedarf und vorgegebenen internen Prozessen. Jede Meldung in den Centern wird in bereits bestehenden oder neuen Tickets dokumentiert und bis zur Lösung nachverfolgt. Falls notwendig und mit dem Kunden vereinbart, wird eine Rückmeldung oder eine Eskalation vertragskonform ausgelöst. Die in den Centern genutzten Ticket-Systeme tragen zur einfachen Identifikation und Nachverfolgung von bereits bestehenden und noch nicht gelösten Tickets bei, wobei die mit dem Kunden definierten SLA Schwellenwerte Berücksichtigung finden. Alle Meldungen über Betriebsstörungen für das vertraglich vereinbarte Produktportfolio werden von speziell geschulten Mitarbeitern entgegengenommen (Incidentannahme), klassifiziert, analysiert und soweit möglich sofort gelöst. Für die Fehleranalyse kommt dabei eine Wissensdatenbank (Knowledge Based System) zum Einsatz. Nicht gelöste Tickets, die nicht in den Verantwortungsbereich der Center fallen, werden dokumentiert, priorisiert und an die nachgelagerten Supportfunktionen von IBM, dem Kunden oder zu Dritten weitergeleitet.

Die Bearbeitung einer Störungsmeldung in einem Center erfolgt in Stufen:

1. die Identifikation, ob ein Vertragsverhältnis vorliegt, wird mit Hilfe der Produkt Type und der jeweiligen Seriennummer der Maschine vorgenommen,
2. bei einer erstmaligen Störungsmeldung (Ticketeingabe) werden die Kontaktdaten des Anrufenden zusammen mit der Störungsmeldung erfasst und in weltweit betriebenen Systemen gespeichert, auch um den Anrufer bei einer erneuten Meldung schnellstmöglich identifizieren zu können und bereits erfolgte Meldungen zur effektiven Bearbeitung der Meldung nachzuvollziehen
3. die Störungsmeldung wird i.R.d weltweiten Support Infrastruktur der IBM von dem jeweils zuständigen Support-Mitarbeiter bearbeitet,
4. für eine umfassende Störungsanalyse und -beseitigung kann es notwendig sein, dass der Support-Mitarbeiter um die Übermittlung von Daten zwecks Analyse derselben bittet bzw. nach Abstimmung mit dem zuständigen Kundenmitarbeiter remote auf die betroffene Maschine oder Infrastruktur des Kunden zugreift.

Im Rahmen der Störungsanalyse und -beseitigung hat der Kunde den Zugriff der IBM auf sonstige personenbezogene Daten zu verhindern.

\* \* \*