

# Vertragsübersicht

Die nachfolgend aufgeführten Vertragsbedingungen sind integrierende Bestandteile dieses Vertrages.

Bei Widersprüchen gilt die folgende Rangordnung:

- 1) Preis(e) und Bedingungen dieses Bestellscheins inklusive angehängter Maschinenliste und/oder Serviceliste
- 2) Ergänzende Bedingungen (EB) für IBM ServiceSuite Stand: August 2015  
-Erwerb über einem IBM Business Partner
- 3) Bedingungen der IBM für Services Stand: Mai 2009  
-Erwerb über einem IBM Business Partner

Stand: August 2015

---

## 1. Allgemeines

### 1.1 Gegenstand

Die IBM erbringt die in diesen Ergänzenden Bedingungen für IBM ServiceSuite - Erwerb über einen IBM Business Partner - (nachfolgend "EB" genannt) angeführten Leistungen für die in der Systemliste angeführten Produkte.

Der Kunde ist im Sinne dieses Dokumentes ein Endbenutzer, der nicht zum Unternehmen gehört, dem der IBM Business Partner angehört, der Services selbst nutzt oder Produkte zur Selbstnutzung und nicht zum Weiterverkauf erwirbt.

### 1.2 Allgemeine Begriffsbestimmungen

**Aufstellungsort** bezeichnet einen im Bestellschein angegebenen Standort, an dem Berechtigte Maschinen installiert sind (Installationsadresse).

**Berechtigte Maschine** bezeichnet eine im Bestellschein aufgelistete Maschine.

**Beschreibung der IBM Hardware Services** bezeichnet ein von der IBM erhältliches Dokument, das weitere Informationen zu dem IBM Basisgewährleistungsservice, dem Basiswartungsservice sowie eine Definition der Servicebereitstellungsmethoden enthält.

Die „Beschreibung der IBM Hardware Services,“ finden Sie unter:

<http://www-5.ibm.com/services/europe/maintenance/> >>IBM Hardware Maintenance Operational Guide.

**MIC (Machine Identification Criteria)-/Maschinenliste** bezeichnet eine im Bestellschein enthaltene Liste, in der die Berechtigten Maschinen, sowie die zugehörigen Service-Level-Codes angeführt sind.

**Primärer Ansprechpartner für technische Fragen** bezeichnet einen Mitarbeiter auf Kundenseite, an den die IBM allgemeine technische Informationen bezüglich der Services weiterleitet. Der primäre Ansprechpartner für technische Fragen verfügt über ausreichende technische Kenntnisse zu der IT-Umgebung des Kunden und den beim Kunden installierten Programmen und Maschinen, um die effektive Kommunikation mit dem IBM Support-Center zu ermöglichen.

### 1.3 Allgemeine Bestimmungen hinsichtlich Laufzeit und Kündigung

Im Bestellschein für ServiceSuite ist angeführt, ob eine feste oder eine unbestimmte Laufzeit vereinbart wird. Die Laufzeit eines Vertrages (Vertragsperiode) beträgt 1 Jahr. Ein Vertrag mit unbestimmter Laufzeit bleibt ab Beginnndatum für mindestens ein Jahr, ein Vertrag mit fester Laufzeit für die vereinbarte Laufzeit in Kraft. Beide verlängern sich jeweils solange automatisch um eine weitere Vertragsperiode, bis eine

schriftliche Kündigung durch eine der Vertragsparteien erfolgt. Setzen Sie sich rechtzeitig mit Ihrem IBM Business Partner in Verbindung, um Auskunft über eventuell geänderte Servicegebühren zu erhalten.

Sowohl der Kunde, der IBM Business Partner als auch die IBM sind berechtigt, einer Verlängerung des Vertrages zu widersprechen, soweit dies der anderen Vertragspartei mindestens einen (1) Monat vor Ende des laufenden Vertrages schriftlich mitgeteilt wird.

Für Maschinen, Produkte und Leistungen, die während der Laufzeit des Vertrages neu aufgenommen werden, wird jeweils die Restlaufzeit vereinbart.

Der Kunde kann diese Vereinbarung innerhalb von vier Wochen ab Mitteilung einer Gebührenerhöhung schriftlich kündigen, wenn die IBM die Gebühren für ein neues Vertragsjahr so weit erhöht, dass die Servicegebühr des nächsten Vertragsjahres für denselben Bestand berechtigter Maschinen und Services um mehr als 8% ansteigt. Das gewünschte Vertragsende kann für diesen Fall frühestens der letzte Tag vor Wirksamwerden der Gebührenerhöhung sein.

## **1.4 Kündigung von Serviceleistungen**

Der Kunde kann Serviceleistungen erstmals nach der Mindestlaufzeit von einem Jahr mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonates durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an die IBM) kündigen. Service für Maschinen, deren produktive Nutzung dauerhaft und endgültig beendet wird, können mit sofortiger Wirkung gekündigt werden.

Für bereits bezahlte Servicegebühren erhält der Kunde durch den IBM Business Partner eine Gutschrift für den ungenutzten Zeitraum, ggf. nach Berücksichtigung eventuell fälliger Ablösebeträge.

## **1.5 Kündigung von Serviceleistungen - feste Vertragslaufzeit**

Unter einem ServiceSuite Vertrag mit fester Vertragslaufzeit kann der Kunde Serviceleistungen oder einzelne Maschinen erstmals zum Ende des ersten Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonates durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an die IBM) kündigen.

Für bereits bezahlte Servicegebühren erhält der Kunde durch den IBM Business Partner eine Gutschrift für den ungenutzten Zeitraum, ggf. nach Berücksichtigung eventuell fälliger Ablösebeträge.

## **1.6 Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde wird

- dem IBM Business Partner (mit Kopie an die IBM) eine Aufstellung aller Maschinen pro Lokation, für welche die ServiceSuite vereinbart wird, überlassen;
- dem IBM Business Partner (mit Kopie an die IBM) eine Aufstellung aller Maschinen pro Lokation, für die IBM Gewährleistungsverpflichtungen hat, überlassen;
- den IBM Business Partner über Änderungen des Maschinenbestandes oder die Einrichtung neuer Lokationen, in denen die betreffenden Maschinen eingesetzt werden sollen, informieren;

- sicherstellen, dass alle von IBM zur Verfügung gestellten Zugriffscodes nur von berechtigten Benutzern verwendet werden;
- dem IBM Business Partner (mit Kopie an die IBM) alle angeforderten Informationen, soweit sie die unter ServiceSuite vereinbarten Leistungen betreffen, zur Verfügung stellen und den IBM Business Partner über alle relevanten Änderungen informieren;
- alle von IBM zur Verfügung gestellten Diagnoseprogramme und alle sonstigen Service-Hilfsmittel nur für Maschinen und Produkte unter ServiceSuite und nicht für andere Zwecke verwenden.
- IBM für die Fehleranalyse und -behebung den Remote-Zugriff auf die unter Vertrag stehenden Maschinen des Kunden über ein Modem oder das Internet bereitstellen. Der Kunde ist für die Bereitstellung der erforderlichen Modem- und Telefonverbindungen am Kundenstandort und des temporären Benutzerzugriffs für die IBM auf die betreffenden Maschinen verantwortlich. Alle Remote-Aktivitäten werden unter Kontrolle des Kunden durchgeführt. Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherheit seiner Daten und die Vorhaltung/Pflege von Prozeduren für die Wiederherstellung verloren gegangener oder geänderter Dateien, Daten oder Programme. Wird der IBM der Fernzugriff auf die betreffenden Maschinen nicht ermöglicht, kann dies zu einer Verzögerung bei der Fehlerbehebung führen.
- Soweit IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter vorübergehend (z.B. bei der Durchführung von Services) auf Speichermedien des Kunden (wie z.B. Festplatten, Speichereinheiten, Chips) zugreift, wird der Kunde dafür sorgen, dass ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden verhindert, zumindest aber so gering wie möglich gehalten wird.

Der Kunde ist für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an die IBM sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, allein verantwortlich.

## 1.7 Gemeinsame Aufgaben

Verlangen der Kunde oder die IBM zu irgendeinem Zeitpunkt eine neue Aufstellung der unter ServiceSuite befindlichen Maschinen oder Produkte, erklären sich beide Vertragsparteien bereit, bei der Erstellung oder Aktualisierung einer solchen Aufstellung zusammenzuarbeiten. Die gemeinsamen Aufgaben beschränken sich auf die genannte Tätigkeit.

## 1.8 Lizenz für Service-Programme

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle Programme, welche IBM zusammen mit einer ServiceSuite zur Verfügung stellt und für die kein gesonderter Lizenzvertrag besteht.

Mit der Erbringung dieses Service überlässt IBM dem Kunden zur Unterstützung bei der Problemdiagnose oder des System-Supports ein nicht ausschließliches Recht zur Nutzung des Programmes auf der dafür vorgesehenen Maschine.

Stellt IBM keine Sicherungskopie des Programmes zur Verfügung, hat der Kunde das Recht, eine Kopie unter der Voraussetzung zu erstellen, dass er Copyrightvermerke oder sonstige Urheberrechtshinweise auf der Kopie anbringt. Die Sicherungskopie unterliegt den gleichen Bedingungen wie das Original. Der Kunde ist nicht berechtigt,

- die maschinenlesbaren Instruktionen des Programmes zu verändern oder Daten in ein anderes Programm zu integrieren,

- das Programm zu disassemblieren, zu dekompileieren oder anderweitig umzuwandeln (reverse assemble oder reverse compile), rückzuentwickeln (reverse engineer) oder anderweitig in eine andere Ausdrucksform zu bringen, es sei denn, dass dies gesetzlich zwingend vorgesehen ist; ,
- Unterlizenzen zu erteilen, die Lizenz abzutreten, zu vermieten oder zu verleasen oder anderweitig zu übertragen oder
- das Programm an Dritte zu vertreiben.

IBM übernimmt keine Gewährleistung für das Programm.

Das Recht zur Nutzung erlischt, wenn

- der Service gekündigt wird, IBM den Service zurückzieht oder die Vertragslaufzeit endet,
- das Programm für die Erbringung des Service nicht mehr benötigt wird oder
- der Kunde die produktive Nutzung der für dieses Programm bestimmten Maschine beendet.

IBM kann die Lizenz kündigen, wenn der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt.

Nach der Kündigung der Lizenz verpflichtet sich der Kunde, das Programm einschließlich aller erhaltenen oder selbst erstellten Kopien zu vernichten.

## 1.9 Automatische Aufnahme neuer Maschinen

Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist werden IBM Maschinen, Maschinenerweiterungen (Updates) oder Zusatzeinrichtungen, die der Kunde erwirbt, automatisch in einen bestehenden Vertrag übernommen. Bei Verträgen mit Vorauszahlung wird die Servicegebühr zum Zeitpunkt der Installation anteilig für die Restlaufzeit des Wartungsvertrages im Voraus fällig. Der Service-Level für die Maschine ist der gleiche, wie für eine vergleichbare IBM Maschinen-Type am gleichen Standort. Ist am Standort keine ähnliche Maschine installiert, erfolgt der Service nach der für die betreffende Maschine verfügbaren Service-Level. Der Kunde kann die automatische Übernahme in den Vertrag, durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM), innerhalb eines Monats nach dem Datum der ersten Servicerechnung für die betreffende Maschine widerrufen. Hat IBM jedoch bereits auf Anforderung des Kunden Serviceleistungen erbracht, können diese dem Kunden vom IBM Business Partner berechnet werden (der Kunde wird sich beim IBM Business Partner darüber informieren).

Die automatische Übernahme von Maschinenerweiterungen oder Zusatzeinrichtungen in einen bestehenden Vertrag kann nicht widerrufen werden, wenn für die Zielmaschine bereits vertraglicher Service vereinbart ist, d.h. Maschinen müssen sich immer vollständig, mit allen vorhandenen IBM Erweiterungen und IBM Zusatzeinrichtungen, unter dem Vertrag befinden.

## 1.10 Preise und Zahlungsbedingungen

Preise und Zahlungsbedingungen für Services, ausgenommen für den nutzungsabhängigen Anteil von Benutzungsplan-Maschinen, werden vom IBM Business Partner festgelegt. Der Kunde leistet seine Zahlungen direkt an den IBM Business Partner.

Der IBM Business Partner kann zusätzliche Gebühren berechnen, z.B. im Falle einer Kündigung oder für zusätzliche von IBM zu erbringende Services, wie z.B. Erweiterungen von Services, zusätzliche System Administratoren, zusätzliche Berichte oder Unterstützung für sonstige Produkte.

In diesen EB wird auf die Möglichkeit der Berechnung solcher zusätzlicher Gebühren durch den IBM Business Partner hingewiesen.

Für den nutzungsabhängigen Anteil von Services für Benutzungsplan-Maschinen gelten die nachstehenden Preise und Zahlungsbedingungen der IBM. Der Kunde leistet seine Zahlungen direkt an die IBM. Der Kunde wird IBM auf Anforderung die aktuellen Zählerstände zur Ermittlung der tatsächlichen Nutzung mitteilen.

Die nutzungsabhängigen Service-Gebühren pro Einheit sind im Bestellschein angeführt. Nutzungsabhängige Servicegebühren werden vierteljährlich zu Beginn eines jeweiligen Kalendervierteljahres berechnet.

Die Service-Gebühr kann von IBM mit einer Benachrichtigungsfrist von drei Monaten zum Beginn eines Berechnungszeitraumes erhöht werden. Der Kunde kann den Service zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung mit einer Frist von einem Monat schriftlich kündigen.

Die nutzungsabhängige Service-Gebühr ergibt sich aus den angefallenen Benutzungseinheiten, multipliziert mit den jeweils dafür geltenden Wartungssätzen. Für die Zeit vom Beginn der Serviceleistungen bis zum Ende des Kalenderjahres wird der monatliche Verbrauch von Benutzungseinheiten im Einvernehmen zwischen dem Kunden und der IBM geschätzt. Zum Ende eines Kalenderjahres sowie bei Beendigung eines Vertrages wird der Kunde den Zähler der Maschine ablesen und der IBM die angefallenen Benutzungseinheiten schriftlich mitteilen. Die Differenz zwischen der bereits berechneten und der tatsächlichen Nutzung entsprechenden Service-Gebühr wird dem Kunden gutgeschrieben oder nachberechnet. Der festgestellte Durchschnittsverbrauch wird der Berechnung der Service-Gebühr im folgenden Kalenderjahr zugrunde gelegt. Beginnen die Serviceleistungen jedoch in der zweiten Hälfte eines Kalenderjahres, wird auch im folgenden Kalenderjahr noch der geschätzte Verbrauch zugrunde gelegt.

Die Service-Gebühr wird mit dem zum Zeitpunkt der Leistung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt. Wird innerhalb des Berechnungszeitraumes der Umsatzsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweiligen Umsatzsteuersätzen als getrennt vereinbart.

Rechnungen sind nach Erhalt ohne Abzug fällig. Ist 30 Tage bzw. bei vierteljährlicher Berechnung 60 Tage ab Rechnungsdatum die Zahlung auf dem Konto der IBM nicht eingegangen, kann die IBM Verzugszinsen gemäß der im Bestellschein angegebenen Höhe verlangen.

## **1.11 Service Agent**

Für bestimmte IBM Maschinen setzt IBM ein Programm ein, um

- permanente Fehler festzustellen und zu analysieren,
- temporäre Fehler einzugrenzen
- Leistung sowie Leistungstrends der Maschine aufzuzeigen und
- Datenträgerfehler zu identifizieren und zu melden.

IBM wird dem Kunden die für ihn verfügbaren Einsatzmöglichkeiten aufzeigen.

Der Kunde erhält Nutzungsrechte an diesem Programm gemäß Kapitel „Lizenz für Service-Programme“. Der Kunde wird ausreichend Plattenspeicherplatz für das Programm bereitstellen, eine Verbindung zur Steuereinheit herstellen und, falls eine Modemverbindung zur IBM erforderlich ist, ein Modem, eine Telefonleitung und eine gültige Benutzer-ID zur Verfügung stellen. Für ein IBM System/390 wird der Kunde zusätzlich eine geeignete Workstation für diesen Zweck zur Verfügung stellen.

## 1.12 IBMLink

Die folgenden Bedingungen gelten, wenn ein im Rahmen dieses Vertrages durchgeführter Service den elektronischen Zugriff über IBMLink auf IBM Datenbanken mit Produktinformationen beinhaltet.

Die IBM wird

- Instruktionen für den Zugriff auf die Datenbanken bereitstellen;
- Benutzer-IDs für den vom Kunden benannten IBMLink-Serviceadministrator bereitstellen;
- keine Gebühren für Wählverbindungen und den Netzdatenverkehr für den Wählzugriff auf IBMLink berechnen.

Der Kunde wird

- die zu berechtigenden Benutzer benennen und diesen Benutzern eine Berechtigung für den Zugriff auf die IBMLink-Datenbanken erteilen (nur Mitarbeiter des Kunden können als Benutzer definiert werden);
- einen Benutzer als IBMLink-Serviceadministrator (CSA) benennen. Der Serviceadministrator des Kunden wird:
  - die von IBM bereitgestellten CSA-Prozeduren befolgen;
  - die Benutzer für den Zugriff auf die Produktdatenbanken registrieren;
  - der IBM als zentraler Ansprechpartner für die Benutzer zur Verfügung stehen;
- sicherstellen, dass die Benutzer über IBMLink erhaltene Informationen ausschließlich für die Informationsverarbeitung nutzen. Über IBMLink erhaltene Informationen dürfen nicht für die Produktentwicklung oder für Vertriebs- oder Marketingaktivitäten genutzt oder an Dritte weitergeleitet werden;
- die Komponenten (wie z.B. Workstations, Modems und DFV-Einrichtungen) bereitstellen, die für die Nutzung von IBMLink erforderlich sind;
- Programme, die für die Einrichtung des Wählzugriffs auf IBMLink erforderlich sind, bereitstellen;
- die Verantwortung für jede unberechtigte Verwendung der Benutzer-IDs übernehmen;
- die Gebühren anderer Telekommunikationsservice-Provider, deren Serviceleistungen für den Zugriff auf IBMLink genutzt werden, übernehmen.

## 1.13 Electronic Service Application

Mit dieser Leistung erhält der Kunde Zugriff zum Programm-Service für IBM Lizenzprogramme. Der Zugriff beinhaltet die Möglichkeit, PTFs (Program Temporary Fixes) und Preventive Packages anzufordern. PTFs können auch elektronisch empfangen werden. Weiterhin besteht die Möglichkeit, Bestände von PTFs und APARS abzufragen.

## 1.14 Auftragsdatenverarbeitung

Die IBM weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass es zum Zwecke der Leistungserbringung nötig sein kann, dass ein Zugriff auf die Systeme des Kunden aus Ländern außerhalb der EU insbesondere den USA erfolgt. Der Kunde bestätigt, die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen zu erfüllen, die eine derartige, auch grenzüberschreitende Verarbeitung und Nutzung durch IBM zulässig machen. Der Kunde ist darüber informiert worden, dass es unternehmensweit gültige IBM Richtlinien zum Schutz personenbezogener Daten gibt, die den Datenschutz bei einer Übertragung der Daten zu ausländischen IBM Gesellschaften und im Falle des Zugriffes auf die Daten durch ausländische IBM Gesellschaften gewährleisten.

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.

## 2. Hardware Service

### 2.1 Perioden der Servicebereitschaft (PS)

Die Perioden der Servicebereitschaft sind sofern nicht an anderer Stelle abweichend geregelt in der Systemliste angeführt. Zusätzlich zu der Standard-Servicebereitschaft Montag bis Freitag von 7:00 bis 18:00 Uhr (bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage ausgenommen) können folgende Perioden gegen prozentuale Zuschläge vereinbart werden:

- Montag bis Samstag ab 7:00 Uhr, 18 Stunden (bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage ausgenommen);
- Montag bis Sonntag, 24 Stunden täglich.

Bei bestimmten Software-Services können sich bezüglich Problemannahme bzw. Problembearbeitungszeiten Abweichungen ergeben.

## 2.2 Wartungsservice für Berechtigte IBM Maschinen

IBM erbringt Serviceleistungen für die im Bestellschein angeführten IBM Maschinen gemäß dem in den "Bedingungen der IBM für Services - Erwerb über einen IBM Business Partner" beschriebenen Leistungsumfang. Soweit nicht an anderer Stelle abweichend geregelt, werden die Serviceleistungen während der Standard-Servicebereitschaft erbracht.

Bei Maschinen welche zum Vertragsabschluss nicht in Garantie / Gewährleistung oder bei IBM nicht unter HW-Wartung sind, müssen diese für die Aufnahme in den Wartungsvertrag in einwandfreiem Zustand sein. Die IBM behält sich vor ggf. eine Wartbarkeitsüberprüfung durchzuführen um den Zustand der Maschinen zu beurteilen. Zeigt die Überprüfung Mängel an den Maschinen, kann IBM gegen eine zusätzliche Gebühr diese Mängel beheben.

## 2.3 Telefonische Unterstützung bei Systemfehlern

IBM stellt telefonische Unterstützung bereit, um festzustellen, ob die beim Kunden aufgetretenen Systemfehler hardware- oder softwarebedingt sind. Für den fehlerbezogenen Programmservice an IBM Programmen steht während der regulären Geschäftszeiten der IBM eine telefonische Problemannahme zur Verfügung.

## 2.4 System Checkup

Auf Anforderung des Kunden führt IBM eine jährliche Systemüberprüfung für IBM iSeries (und/oder AS/400), pSeries (und/oder RS/6000) und zSeries (und/oder S/390) Maschinen, für die "Vor-Ort-Service" vereinbart ist und die in der Systemliste angeführt sind, durch. Hierfür werden die verfügbaren Betriebssystemfunktionen verwendet. Der Kunde erhält einen Bericht, der die Ergebnisse der Überprüfung sowie empfohlene Maßnahmen zur Erhöhung der Systemverfügbarkeit enthält.

## 2.5 Wartungsservice für Berechtigte Nicht-IBM Produkte

Die IBM erbringt Multivendor Services (MVS) zur Unterstützung des Kunden bei der Koordination und dem Management von Serviceaktivitäten für die im Bestellschein aufgelisteten Berechtigten Nicht-IBM Maschinen.

Eine Nicht-IBM Maschine muss sich in einwandfreiem funktions- und wartungsfähigem Zustand befinden und den allgemeinen Sicherheitsstandards entsprechen, die durch CE Kennzeichnung bestätigt sind, um für die Multivendor Services in Frage zu kommen.

Die IBM behält sich das Recht vor, eine Nicht-IBM Maschine zu prüfen, bevor sie die Maschine für die Multivendor Services akzeptiert. Stellt die IBM bei dieser Prüfung fest, dass der Zustand der Maschine nicht akzeptabel ist, muss der Kunde den einwandfreien Zustand der Maschine herstellen. Gegen eine zusätzliche Gebühr kann die IBM diese Aufgabe übernehmen.

1. Die IBM wird korrigierende oder präventive Wartungsservices für Berechtigte Nicht-IBM Maschinen erbringen, um die Funktionsfähigkeit der Maschinen gemäß den der IBM bekannten Spezifikationen aufrechtzuerhalten.
2. Die Multivendor Services sind abhängig von der Verfügbarkeit der erforderlichen Ersatzteile/Produkte und der unterstützenden Dokumentation des Anbieters/Herstellers. Die IBM behält sich das Recht vor, eine Berechtigte Nicht-IBM Maschine aus dem Leistungsumfang der

Multivendor Services auszuschließen, wenn die Maschine die genannten Kriterien nicht mehr erfüllt.

3. Die IBM ist berechtigt, funktionell gleichwertige Ersatzteile bzw. Austauschgeräte einzusetzen.
4. Die IBM akzeptiert keine Berechtigten Nicht-IBM Maschinen für den Austausch-/Reparaturservice, die einem unsachgemäßen Gebrauch ausgesetzt waren, modifiziert oder so stark beschädigt sind, dass sie nicht mehr instand gesetzt werden können.
5. Soweit bei Nicht-IBM Maschinen noch Gewährleistungsansprüche gegen den Hersteller bestehen, wird die IBM diese Ansprüche im Namen des Kunden geltend machen. Der Kunde bevollmächtigt die IBM hierzu durch seine Unterschrift auf dem Bestellschein.
6. Der von der IBM zur Verfügung gestellte Ersatz kann gebraucht, wird aber in jedem Fall voll funktionsfähig sein und wird mindestens die gleiche Funktionalität aufweisen wie das Ausgetauschte.

## 2.6 Leistungsbeschreibung für erweiterte Gewährleistungs- und Wartungsservices mit vereinbarten Service-Levels

### 2.6.1 Gegenstand

IBM erbringt die nachfolgend angeführten Leistungen für erweiterte Gewährleistungs- und Wartungsservices mit vereinbarten Service-Levels, soweit diese im Bestellschein für IBM ServiceSuite“ Erwerb über einen IBM Businesspartner“vereinbart werden.

### 2.6.2 Servicelevel

**Service** bezeichnet entweder erweiterte Gewährleistungsservices mit vereinbarten Service-Levels (Warranty Service Upgrade with Committed Service-Levels – WSUC) oder erweiterte Wartungsservices mit vereinbarten Service-Levels (Maintenance Service Upgrade with Committed Service-Levels – MSUC).

**Servicezeiten** bezeichnet die im Vertrag zwischen der IBM und dem Kunden vereinbarten Zeiten für die Erbringung des Service.

**Berechtigter Anruf** bezeichnet eine Serviceanforderung des Kunden, für die im Bestellschein angeführten Berechtigten Maschinen, die von IBM im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung vereinbarten Service-Level als berechtigt eingestuft wird.

Weitere Begriffsbestimmungen sind im Kapitel „Allgemeine Begriffsbestimmungen“ in den Ergänzenden Bedingungen für IBM ServiceSuite“ Erwerb über einen IBM Businesspartner geregelt.

### 2.6.3 Beschreibung der Leistung – Leistungsmerkmale

#### 2.6.3.1 Erweiterte Gewährleistungsservices mit vereinbarten Service-Levels ( WSUC):

IBM erweitert die Reaktionszeit des IBM Basisgewährleistungsservices für die betreffenden IBM Maschinentypen/-modelle. Anstelle der ursprünglich angestrebten Reaktionszeit gilt die in der MIC-/Maschinenliste angegebene vereinbarte Reaktionszeit.

Die Bedingungen für die IBM Basisgewährleistungsservices ergeben sich aus den Bedingungen, die dem Kauf der Berechtigten Maschine zugrunde liegen.

### **2.6.3.2 Erweiterte Wartungsservices mit vereinbarten Service-Levels (MSUC):**

IBM erweitert die Reaktionszeit des Basiswartungsservices für die betreffenden Maschinentypen/-modelle. Anstelle der ursprünglich angestrebten Reaktionszeit gilt die in der MIC-/Maschinenliste angegebene vereinbarten Reaktionszeit.

Eine Beschreibung des IBM Basisgewährleistungsservice und des IBM Basiswartungsservice sowie eine Definition der Servicebereitstellungsmethoden sind in der "Beschreibung der IBM Hardware Services" enthalten.

### **2.6.4 Beschreibung der vereinbarten Service-Levels**

IBM erbringt die folgenden Leistungen während der im Bestellformular vereinbarten Servicezeiten. Die vereinbarten Service-Levels werden nur innerhalb der Servicezeiten gemessen.

Die verfügbaren Service-Levels sind in der MIC-/Maschinenliste aufgelistet. Für alle Berechtigten Maschinen derselben Maschinentype am Aufstellungsort muss derselbe Service-Level ausgewählt werden. Der für eine Berechtigte Maschine ausgewählte Service-Level ist im Bestellschein angegeben. Dieser Service-Level hat Vorrang vor dem Service-Level des Standardgewährleistungs- oder Wartungsservice.

Eine Störung im Sinne dieser Leistungsbeschreibung liegt vor, wenn die Nutzbarkeit einer Maschine nicht mehr gegeben oder zumindest soweit beeinträchtigt ist, dass sich dadurch wesentliche Einschränkungen im Betriebsablauf des Kunden ergeben. Unerhebliche Einschränkungen der Nutzbarkeit oder vom Kunden selbst zu beseitigende Unterbrechungen (z.B. Beseitigen eines Papierstaus oder Ersatz von Verbrauchsmaterial wie Toner, Tinte, Papier, Batterien) sind keine Störungen im Sinne dieser Leistungsbeschreibung.

#### **2.6.4.1 Instandsetzungszeit:**

IBM verpflichtet sich, den hier vereinbarten Service für die Berechtigte Maschine des Kunden innerhalb der ausgewählten Instandsetzungszeit zu erbringen. Die Instandsetzungszeit ist der Zeitraum zwischen der Registrierung der Serviceanforderung des Kunden im IBM Call Management System und der Wiederherstellung der Übereinstimmung mit den vorgegebenen Maschinenspezifikationen.

Die beschriebene Serviceleistungen werden von IBM nach Ablauf einer kurzen Setup-Phase, jedoch spätestens ab vier Wochen nach Servicebeginn erfüllt.

#### **2.6.4.2 Reaktionszeit vor Ort:**

IBM verpflichtet sich, innerhalb der ausgewählten Reaktionszeit vor Ort am Aufstellungsort der Berechtigten Maschine einzutreffen. Die Reaktionszeit vor Ort ist der Zeitraum zwischen der Registrierung der Serviceanforderung des Kunden im IBM Call Management System und dem Eintreffen eines IBM Servicetechnikers sowie der Ersatzteile am Standort der Berechtigten Maschine.

#### **2.6.4.3 Reaktionszeit:**

IBM verpflichtet sich, innerhalb der ausgewählten Reaktionszeit Kontakt mit dem Kunden zum Zweck der ersten Fehlerbestimmung aufzunehmen. Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Registrierung

der Serviceanforderung des Kunden im IBM Call Management System und der Kontaktaufnahme eines qualifizierten IBM Mitarbeiters mit dem Kunden zum Zweck der ersten Fehlerbestimmung.

## 2.6.5 Gutschrift bei Nichteinhaltung der Service-Levels-Kriterien

- Werden die vereinbarten Service-Levels bei einem berechtigten Anruf nicht eingehalten, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift in Höhe von 4 % der im jeweiligen Bestellformular angegebenen jährlichen Wartungsgebühr für die Berechtigte Maschine.
- Führt eine einzelne Ursache zu einer Funktionsstörung, die eine Beeinträchtigung mehrerer Berechtigter Maschinen zur Folge hat, kann der Kunde nur eine Gutschrift über den IBM Businesspartner für eine der defekten Maschinen geltend machen. In einem solchen Fall wird der IBM Businesspartner dem Kunden die jeweils höchste Gutschrift, nicht jedoch die Gesamtsumme der Gutschriften für alle defekten Maschinen, erteilen. Der IBM Businesspartner wird die oben erwähnte Gutschrift bei IBM geltend machen.
- Der Kunde kann pro Vertragsjahr maximal zwei Gutschriften pro Berechtigte Maschine geltend machen.
- Die maximale Gutschrift, die dem Kunden pro Berechtigte Maschine und pro Vertragsjahr erteilt wird, beträgt somit 8% der im jeweiligen Bestellformular angegebenen jährlichen Wartungsgebühr für die Berechtigte Maschine.
- Um einen Anspruch auf eine Gutschrift geltend zu machen, muss der Kunde spätestens 30 Tage nach der Nichteinhaltung eines vereinbarten Service- Levels den IBM Business Partner und (IBM in Kopie) schriftlich benachrichtigen.
- Der Kunde und IBM vereinbaren, dass der Anspruch des Kunden auf eine Gutschrift für den Fall der Nichteinhaltung eines vereinbarten Service-Levels ausschließlich in der Erteilung dieser Gutschrift als pauschalierter Schadenersatz durch IBM besteht und abschließend ist. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.

## 2.6.6 Beginn und Aussetzung der vereinbarten Service-Levels

Der Kunde hat frühestens :

1. nach Ablauf des ersten Monats nach dem Servicebeginn für die Berechtigte Maschine bzw.
2. nach Ablauf des ersten Monats nach der Installation eines System-Upgrades Anspruch auf eine Gutschrift für die Berechtigte Maschine.

## 2.6.7 Berichte

Auf Anforderung des Kunden stellt IBM einen Bericht zu dem Vorfall bereit, für den der Kunde eine Gutschrift fordert.

## 2.6.8 Ausnahmen

Die IBM kann für Funktionsstörungen von Maschinen aufgrund von Ursachen außerhalb ihres Einflussbereichs nicht verantwortlich gemacht werden. Dazu zählen folgende Beispiele:

- Geplante oder präventiv durchgeführte Wartungsarbeiten
- Eine Funktionsstörung einer Maschine aufgrund von vom Kunden bereitgestellten Maschinenveränderungen, die nicht den IBM Spezifikationen entsprechen, oder aufgrund von Programmierfehlern des Kunden.
- Eine Funktionsstörung einer Maschine aufgrund von Systemverwaltungsmaßnahmen, Befehlen oder Datenübertragungen, die von den Mitarbeitern des Kunden durchgeführt wurden.
- Von der IBM nicht zu vertretende Einflüsse, wie z.B. höhere Gewalt, Arbeitskämpfe oder kein ungehinderter Zugang zur betreffenden Maschine, entbinden die IBM grundsätzlich von der Verpflichtung, die vereinbarten Service Levels einzuhalten.
- Nichterreichbarkeit oder nicht rechtzeitige Antwort des Kunden bei Problemen, welche die Mitwirkung des Kunden an der Identifizierung der Problemursache und/oder an der Problemlösung erfordern, einschließlich der Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden im Rahmen anderer Leistungsbeschreibungen.
- Eine Funktionsstörung einer Maschine aufgrund der Nichterfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des Kunden.
- Eine Funktionsstörung einer Maschine, die von Nicht-IBM Hardware oder Software verursacht wurde.

## **2.6.9 Verantwortlichkeiten der IBM**

Die IBM wird ab dem Servicebeginn und während der Vertragslaufzeit dieser Leistungsbeschreibung die im Bestellschein vereinbarten Services für die Berechtigten Maschinen innerhalb des ausgewählten vereinbarten Service-Levels erbringen. Die IBM wird sicherstellen, dass:

- qualifizierte Mitarbeiter für die telefonische Fehlerbestimmung und, wenn möglich, -behebung zur Verfügung stehen
- qualifizierte Mitarbeiter und ggf. notwendige Ersatzteile für die Instandsetzung vor Ort innerhalb des ausgewählten Service-Levels zur Verfügung stehen, wenn der gemeldete Fehler nicht telefonisch behoben werden konnte.

## **2.6.10 Spezifische Verantwortlichkeiten des Kunden**

Der Kunde wird:

- entsprechende Serviceleistungen gemäß den von der IBM definierten Verfahren der Problemmeldung anfordern
- dem IBM Servicespezialisten einen geeigneten und angemessen ausgestatteten Arbeitsplatz mit Telefon für die Dauer der Arbeit am Aufstellungsort sowie Zugriff auf die defekten Berechtigten Maschinen bereitstellen
- der IBM bei der Störungsmeldung den Namen eines Ansprechpartners für technische Fragen für diese Störung nennen, der über ausreichende Kenntnisse zur unterstützten Umgebung des Kunden verfügt, um eine effektive Kommunikation mit der IBM sicherzustellen, und der

sicherstellt, dass alle Probleme in der Zuständigkeit des Kunden, die die Erbringung der Leistungen durch die IBM behindern könnten, gelöst werden.

Weitere spezifische Verantwortlichkeiten sind im Kapitel "Spezifische Verantwortlichkeiten des Kunden" in den Ergänzenden Bedingungen der IBM ServiceSuite geregelt.