

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

## 1.1 Gegenstand

Die IBM erbringt die nachfolgend angeführten Leistungen für erweiterte Gewährleistungs- und Wartungsservices mit vereinbarten Service-Levels, soweit diese in der Maschinenliste des Bestellscheins der IBM ServiceSuite vereinbart werden.

## 1.2 Begriffsbestimmungen

**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 Services.

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

Weitere Begriffsbestimmungen sind im Kapitel "Allgemeine Begriffsbestimmungen" in den Ergänzenden Bedingungen der IBM ServiceSuite geregelt.

## 1.3 Beschreibung der Leistung Leistungsmerkmale

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

Die 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.

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

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

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

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

Die IBM erbringt die folgenden Leistungen während der im Bestellschein 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.

### **1.4.1 Instandsetzungszeit:**

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

### **1.4.2 Reaktionszeit vor Ort:**

Die 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 Ersatzteile am Standort der Berechtigten Maschine.

### 1.4.3 Reaktionszeit:

Die 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.

## 1.5 Gutschrift bei Nichteinhaltung der Service-Level-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, der eine Beeinträchtigung mehrerer Berechtigter Maschinen zur Folge hat, kann der Kunde nur eine Gutschrift für eine der defekten Maschinen geltend machen. In einem solchen Fall wird die IBM dem Kunden die jeweils höchste Gutschrift, nicht jedoch die Gesamtsumme der Gutschriften für alle defekten Maschinen, erteilen.

Der Kunde kann pro Vertragsjahr maximal zwei Gutschriften pro Berechtigter Maschine geltend machen.

Die maximale Gutschrift, die dem Kunden pro Berechtigter 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 die IBM spätestens 30 Tage nach der Nichteinhaltung eines vereinbarten Service-Levels schriftlich benachrichtigen.

Der Kunde und die 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 die IBM besteht und abschließend ist. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.

## 1.6 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.

## 1.7 Berichte

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

## 1.8 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.

## 1.9 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.

## 1.10 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 ServiceSuit geregelt.