

Leistungsbeschreibung

IBM Software Support Services

IBM Enhanced Technical Support Multivendor Networking

-Erwerb über einen IBM Business Partner-

Stand: April 2016

1. Gegenstand

Diese Leistungsbeschreibung (LB) beschreibt die spezifischen Services im Rahmen der IBM Enhanced Technical Support Services (ETS) für die Netzwerk-Umgebung des Kunden, wenn der ETS-Service für Multivendor Networking in der Serviceliste des Bestellscheins aufgeführt ist. Diese LB ergänzt die LB IBM Software Support Services – IBM Enhanced Technical Support – Erwerb über einen IBM Business Partner (nachfolgend „ETS-Basis-LB“ genannt) und unterliegt dieser.

Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung von technischer Unterstützung für die Netzwerkumgebung des Kunden.

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen werden zu den im Bestellschein aufgeführten Vertragsbedingungen und nur innerhalb Österreichs erbracht.

2. Begriffsbestimmungen

In der vorliegenden Leistungsbeschreibung haben die folgenden Begriffe die angegebene Bedeutung. Sie gelten zusätzlich zu den in der ETS-Basis-LB im Kapitel „Begriffsbestimmungen“ definierten Begriffen.

Berechtigte Netzwerkprodukte bezeichnet die Maschinen und Programme, die in der Support-Gruppe „ETS4 – Networking“ enthalten sind. Diese Support-Gruppe (auch „Supported Product List“ genannt) wird dem Bestellschein beigelegt.

IINS ist die Abkürzung für IBM Intelligent Networking Support. Dieser Service ist Bestandteil von ETS Multivendor Networking und ist nachfolgend im Kapitel „IBM Intelligent Networking Support“ beschrieben.

Inventory & Reporting (I&R) Portal ist ein sicheres, von Dritten per Hosting bereit gestelltes webbasiertes Portal, das von IBM genutzt wird, um die vom Kunden zur Verfügung gestellten Netzwerkinformationen und Berichte einzusehen.

Networking (NW) Komplexitätsgruppe bezeichnet die Preiskategorie von ETS Multivendor Networking. Es gibt 5 verschiedene Standardgruppen. Die Ermittlung der für den Kunden relevanten NW Komplexitätsgruppe erfolgt auf Basis aller beim Kunden installierten berechtigten Netzwerkprodukte und deren Anzahl sowie einer Gewichtung der verschiedenen Devices nach der Komplexität.

Managed Maintenance Services (MMS) bezeichnet die Hardware-Wartung für die berechtigten Cisco Netzwerkprodukte durch IBM.

Netzbetreiber bezeichnet ein Unternehmen, das Telekommunikationsleistungen anbietet.

Netzwerk bezeichnet den Verbund an Kommunikationskomponenten (Hardware und Software) mit dem Zweck, den Austausch von Informationen der daran angeschlossenen Geräte zu ermöglichen.

Netzwerkinformationen bezeichnet Informationen über das Netzwerk des Kunden, die gesammelt, gespeichert und analysiert werden. Diese Informationen beziehen sich auf die Netzwerkkonfiguration (u.a. auch auf die IP-Adressen) für eine bestimmte Umgebung. In der Regel sind jedoch sonstige vertrauliche, urheberrechtlich geschützte oder sensible Informationen nicht enthalten.

Network Collector (NC) bezeichnet die von einem Dritten bereit gestellte zugehörige Software, die auf die Hardware des Kunden geladen wird, um dessen Produkte in dem identifizierten Netzwerk zu ermitteln. Weitere Details zur Hardware sind im Kapitel „Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden“ beschrieben.

Transport Gateway (TG) bezeichnet die Software, die die sichere Übermittlung von Daten aus dem Netzwerk des Kunden an die Back-End-Systeme von Dritten ermöglicht.

3. Technische Voraussetzungen

Der ETS-Service setzt voraus, dass die folgende Bedingung erfüllt ist:

1. Die berechtigten Netzwerkprodukte sind über die gesamte Laufzeit des Services unter IBM Hardware Gewährleistung (freiwilliger Herstellerservice) bzw. über einen gültigen Basis-Supportvertrag abgedeckt.
2. Die Erbringung von Unterstützungsleistungen mittels IINS setzt das Bestehen eines gültigen MMS Vertrages voraus.

Anderenfalls ist IBM von ihren Verpflichtungen zur Erbringung des Services enthoben.

4. Leistungsumfang

Die folgenden Serviceleistungen gelten zusätzlich zu denen der ETS-Basis-LB.

4.1. Fernunterstützung bei der Installation, Nutzung und Konfiguration

IBM wird dem Kunden auf Anforderung Fernunterstützung (telefonisch durch das IBM Support-Center) für die berechtigten Netzwerkhardwareprodukte wie nachfolgend beschrieben bereitstellen:

- Beantwortung von grundlegenden, in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zu Installation, Nutzung und Konfiguration
- Beantwortung von Fragen zu codebedingten Problemen
- Beantwortung von Fragen zu IBM Veröffentlichungen zu den Netzwerkprodukten
- 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)

Meldet der Kunde ein Problem im Zusammenhang mit einem berechtigten Nicht-IBM Netzwerkprodukt, wird IBM den Kunden bei der Eingrenzung der Problemursache unterstützen und beim jeweiligen Hersteller verfügbare Informationen zur Problemlösung beschaffen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Bei bekannten Fehlern stellt IBM dem Kunden verfügbare Informationen zu Fehlerkorrekturen sowie verfügbare Programmkorrekturen bereit, sofern IBM dazu berechtigt ist und die Fehler nicht Open-Source-Software betreffen.

Für bekannte Fehler, die Open-Source-Software betreffen und für die IBM feststellt, dass Fehler- bzw. Programmberichtigungen im Internet verfügbar sind, wird IBM dem Kunden die entsprechenden URL-Links mitteilen. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, etwaige Fehler- und Programmberichtigungen selbständig zu beschaffen bzw. herunter zu laden.

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

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

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 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. 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.

4.2. Proaktive Unterstützung

Während vierteljährlich stattfindender Telefonkonferenzen mit dem primären Ansprechpartner für technische Fragen wird das rAAT Folgendes bereitstellen:

1. Informationen zum Status der gemeldeten Probleme und entsprechende Maßnahmenpläne;

2. Informationen zu bekannten Problemen bezüglich der berechtigten Netzwerkprodukte, die sich auf das Netzwerk des Kunden auswirken können, und Updates oder Maßnahmen zur Vermeidung dieser Probleme;
3. Informationen zum geplanten Ende des Servicezeitraums für die beim Kunden installierten berechtigten Netzwerkprodukte;
4. Tipps und technische Hinweise zu den berechtigten Netzwerkprodukten.

4.3. Problemeingrenzung auf Netzwerkebene

IBM wird den Kunden telefonisch bei der Eingrenzung eines vom Kunden gemeldeten Problems unterstützen, wenn sich das Problem auf das Netzwerk des Kunden an einem Aufstellungsort bezieht.

Wenn IBM einen möglichen Fehler bei einem nicht-berechtigten Netzwerkprodukt feststellt, stellt IBM dem Kunden auf Anfrage verfügbare, relevante technische Informationen bereit und unterstützt den Kunden dabei, das Problem dem für das berechnigte Netzwerkprodukt zuständigen Service-Provider zu melden. Für die Koordination der Zusammenarbeit mit dem Service-Provider und die Problemlösung sind der Service-Provider und der Kunde verantwortlich. Der Kunde ist zudem dafür verantwortlich, die Empfehlungen des Service-Providers umzusetzen.

4.4. Kommunikation mit dem Netzbetreiber

Auf Anforderung des Kunden wird IBM die Zusammenarbeit mit dem vom Kunden gewählten Netzbetreiber koordinieren, um Probleme mit berechtigten Netzwerkprodukten weiter zu untersuchen.

Liegt das Problem bei den Produkten und/oder Leistungen des Netzbetreibers, wird IBM dem Netzbetreiber mit Zustimmung des Kunden verfügbare, relevante technische Informationen bereitstellen. Für die Problemlösung ist der Netzbetreiber verantwortlich. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Bewertung und Umsetzung der Empfehlungen des Netzbetreibers.

4.5. IBM Intelligent Networking Support

4.5.1. Leistungsumfang

IBM Intelligent Networking Support (IINS) unterstützt den Kunden bei der Bestandsführung in Bezug auf das Asset-Management von Hardware durch die Ermittlung der eingesetzten Cisco-Hardware und die Korrelation der erfassten Daten mit den jeweiligen Wissensdatenbanken von Dritten und von IBM. Dieser Service bietet Asset-Informationen, die es dem Kunden ermöglichen, den Umfang des Supportservices an seinen Prioritäten auszurichten.

IINS ermöglicht den Zugang zu folgenden Tools und der entsprechenden Technologie:

1. NC-Software zur Ermittlung von Asset-relevanten Informationen über Cisco-Produkte im gekennzeichneten Netzwerk des Kunden;
2. TG-Software für die sichere Rückübermittlung der im gekennzeichneten Netzwerk erfassten Daten an einen Dritten.

Die oben genannten Tools und die entsprechende Technologie ermöglichen die Erfassung der Geräteinformationen des Kunden in seinem Netzwerk, die sichere Rückübermittlung der erfassten Daten an das Portal des jeweiligen Dritten und die Korrelation der erfassten Bestandsdaten.

IBM wird

1. dem Kunden den Zugang zum Webportal des jeweiligen Dritten ermöglichen, um die benötigte Software für Supportleistungen herunterzuladen zu können. Außerdem erhält der Kunde Fernunterstützung während des Download- und Installationsvorgangs;
2. den Kunden bei der Aktivierung der automatischen Erkennung, Erfassung und Übermittlung von Informationen über das jeweilige Cisco-Produkt mittels der NC-Software im Netzwerk des Kunden unterstützen;
3. auf Basis der durch die NC-Software erfassten Daten Bestandsberichte erstellen;
4. die Bestandsberichte analysieren und dem Kunden Warnungen/Hinweise übergeben;

- den Kunden über neue Softwareversionen, Upgrades von bestehenden Versionen und Software-Updates bezüglich der IINS Technologie informieren.

4.5.2. Bereitgestellte Unterlagen

Die IBM erbringt jeweils zwei Mal pro Vertragsjahr proaktive Bestandsmanagementleistungen für das Netzwerk anhand der mittels der NC-Software erfassten Daten. IBM stellt für den Kunden folgende Unterlagen bereit:

- Baseline Inventory Reconciliation Report
Bei Vertragsbeginn wird die IBM einen Baseline Inventory Reconciliation Report vorlegen. In diesem Bericht werden sämtliche im Netzwerk des Kunden mit Hilfe der NC-Software ermittelten Geräte erfasst und mit den Berechtigten Maschinen des Kunden abgeglichen.
- Moves/Adds/Changes ("MAC") Report
Der MAC-Bericht enthält folgende Detailinformationen:
 - Kennzeichnung von neu hinzugefügten Geräten im Netzwerk;
 - Kennzeichnung von in letzter Zeit verlagerten/geänderten Geräten (Änderung des Installationsstandorts), um den korrekten Bestand darzustellen;
 - Kennzeichnung von in letzter Zeit aus dem Netzwerk entfernten Geräten.
- End-of-Support (EoS) Report
Der EoS-Bericht enthält eine Aufstellung der Geräte, die demnächst das offizielle Serviceende Datum für Wartungsleistungen erreichen.
- Product Alert Report
In diesem Bericht werden Warnungen und Hinweise, die die Themen Zuverlässigkeit, Sicherheit, Netzwerksicherheit und EOS-Status für die in dem gekennzeichneten Netzwerk installierten Geräte betreffen, mitgeteilt.
- Security Report
Der Sicherheitsbericht enthält eine Liste der im identifizierten Netzwerk installierten Geräte, für die eine Sicherheitswarnung ausgelöst wurde.

5. Leistungsabgrenzung

Der ETS Multivendor Networking Service beinhaltet keine Unterstützung beim Design und Aufbau der Netzwerkarchitektur.

6. Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden

Die folgenden Verantwortlichkeiten ergänzen die in der ETS-Basis-LB aufgelisteten Verantwortlichkeiten des Kunden.

Der Kunde wird

- IBM Fernzugriff auf sein Netzwerk gewähren und
- ggf. veranlassen, dass der vom Kunden gewählte Netzbetreiber IBM dazu autorisiert, ihm Informationen bereitzustellen oder telefonisch bzw. elektronisch im Auftrag des Kunden mit ihm zu kommunizieren.

Für den IBM Intelligent Networking Support gelten folgende spezifische Verantwortlichkeiten:

Der Kunde stellt sicher, dass

- alle benötigte Hardware, auf denen die von einem Dritten bereit gestellte Software installiert werden soll und die bestimmten Mindestanforderungen entsprechen muss, bereitgestellt wurde. Die Mindestanforderungen sind im Internet auf folgender Webseite einsehbar:

http://tools.cisco.com/search/results/display?url=http%3a%2f%2fwww.cisco.com%2fen%2fUS%2fdocs%2fnet_mgmt%2fsmart_portal%2fCommon_Services_Platform_Collector_Quick_Start_Guide.pdf&pos=3&query=PSS+Start+guide

4. die von einem Dritten bereit gestellte Software in dem gekennzeichneten Netzwerk an einem sicheren Speicherplatz innerhalb eines Aufstellungsortes heruntergeladen, akzeptiert, physisch installiert und konfiguriert wurde. Auf Kundenanforderung kann IBM dem Kunden entsprechende Richtlinien bereit stellen und den Kunden bei der Durchführung dieser Maßnahmen telefonisch unterstützen;
5. die entsprechende Verbindung zum und der Zugriff auf das gekennzeichnete Netzwerk und die installierte NC-Software vorhanden sind, damit die jeweiligen Daten erfasst und an IBM übermittelt werden können;
6. die automatische Ermittlung und Erfassung von Informationen über die jeweiligen Cisco-Produkte im gekennzeichneten Netzwerk mittels der NC-Software möglich ist;
7. die IBM bei allen Serviceanfragen in Bezug auf die NC-Software und/oder die bereitgestellten Berichte im Rahmen von IINS zu den Cisco-Produkten kontaktiert wird;
8. die NC-Software in dem gekennzeichneten Netzwerk bis zum Serviceende des ETS Multivendor Networking Services vorhanden ist. Danach bzw. nach Kündigung dieses Services de-installiert der Kunde die NC-Software;
9. Updates oder Änderungen in dem gekennzeichneten Netzwerk durchgeführt und entsprechend gepflegt werden, um die Korrektheit der Daten in den IINS Reports (z.B. „MAC“ Report) sicherzustellen;
10. alte Softwareversionen durch die jeweiligen neuen Versionen von IINS ersetzt werden;
11. die Bestandsdatensammlung und die weiteren Reports so schnell wie möglich auf die neuen NC-Softwareversionen migriert werden. IBM unterstützt jeweils nur die letzten beiden NC-Softwarestände.

7. Gebühren

Die Berechnung der Servicegebühren für diesen Service erfolgt auf Basis der für den Kunden ermittelten NW Komplexitätsgruppe durch den IBM Business Partner. Änderungen bei den berechtigten Netzwerkprodukten des Kunden können zu einer Anpassung der NW Komplexitätsgruppe führen.

Im Übrigen gelten die Regelungen der sonstigen im Bestellschein aufgeführten Vertragsbedingungen.

* * *