

# Leistungsbeschreibung

## IBM Hardware Support Services

### IBM Hardware Services für IBM und Nicht-IBM Maschinen

#### - Erwerb über einen IBM Business Partner -

Stand: Juli 2016

## 1. Gegenstand

Gegenstand der Leistung sind Serviceleistungen für die in der Maschinenliste aufgeführten IBM und Nicht-IBM Maschinen.

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen werden zu den im Bestellschein aufgeführten Vertragsbedingungen erbracht.

## 2. Begriffsbestimmungen

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

**Beschreibung der IBM Hardware Services** bezeichnet ein Dokument, das Informationen zu dem IBM Basisgewährleistungsservice, dem IBM Basiswartungsservice sowie eine Definition der Servicebereitstellungsmethoden enthält. Dieses Dokument ist im Internet unter <http://www-05.ibm.com/services/europe/maintenance/> (Operational Guide) zu finden oder wird dem Endbenutzer des IBM Business Partners (nachfolgend: Kunde) auf Anforderung von IBM zur Verfügung gestellt.

**Maschinenliste** bezeichnet den Teil des Bestellscheins, in dem Informationen zu den berechtigten Maschinen und den jeweils vereinbarten Servicezeiten und Service Level unter dem Begriff „Service Level“ zusammengefasst sind. Diese Zusammenfassung enthält eine Kurzbeschreibung der Leistungsinhalte.

**Kumulierter Fix Level** bezeichnet eine Sammlung von Programmkorrekturen (Fixes, Patches), die für die vorbeugende Wartung der berechtigten Maschine verwendet wird.

**VDE Richtlinien** bezeichnen die nach DIN-Normen festgelegten Elektroinstallations-Vorschriften und Sicherheitsstandards in Österreich bzw. Europa in Bezug auf elektrotechnische Geräte, Komponenten und Systeme.

## 3. Servicezeiten

Zwischen IBM und dem Kunden kann für die Erbringung der Services eine Servicezeit ausgewählt werden. Die vereinbarte Servicezeit ist, sofern nicht an anderer Stelle abweichend geregelt, in der Maschinenliste aufgeführt.

Die Grundservicezeit ist von Montag bis Freitag, von 07.00 Uhr bis 18.00 Uhr (ausgenommen sind gesetzliche Feiertage).

Gegen prozentualen Zuschlag kann eine zusätzliche Servicezeit vereinbart werden:

- Montag bis Sonntag 24 Stunden täglich (einschließlich gesetzlicher Feiertage)

Die vereinbarten Servicezeiten können vom Kunden durch schriftliche Mitteilung an IBM wie folgt geändert werden:

1. Bei IBM Maschinen mit einer Frist von 1 Monat (Benachrichtigungsfrist)
2. Bei Nicht-IBM Maschinen mit einer Frist von 12 Monaten (Benachrichtigungsfrist) sofern an anderer Stelle nicht abweichend geregelt.

Eine Änderung wird mit dem ersten Tag des Monats wirksam, der auf den Ablauf der Benachrichtigungsfrist folgt. Die vereinbarten Servicezeiten bleiben für IBM Maschinen für mindestens 1 Monat und für Nicht-IBM Maschinen für mindestens 12 Monate in Kraft, bevor diese wieder geändert werden können.

## 4. Leistungsumfang

Die aktuellen IBM Kontaktdaten, über die der Kunde Service-Anforderungen bei der IBM melden kann, sind unter dem folgenden Link abrufbar: <http://www.ibm.com/planetwide>

Der Service umfasst folgende Leistungen:

1. Unterstützung des Kunden bei der Problembestimmung, um zu ermitteln, ob es sich bei den festgestellten Problemen um maschinen- oder programmbedingte Probleme handelt.
2. Fern- oder/und Vor-Ort-Diagnose sowie Erbringung von korrigierenden Wartungsleistungen für die berechtigten Maschinen, um deren fehlerfreien Zustand gemäß den offiziell veröffentlichten Produktspezifikationen beizubehalten oder wiederherzustellen.
3. Reparatur oder Austausch von fehlerhaften Teilen

Darüber hinaus werden für berechnete IBM Maschinen folgende Leistungen erbracht:

4. Erbringung von präventiven Wartungsleistungen, einschließlich Ausführung der von IBM entwickelten Tests, Justagen sowie Optimierungen.
5. Installation spezieller Diagnoseprogramme, sofern für die berechtigten Maschinen verfügbar, um folgende Aufgaben durchzuführen:
  - Feststellung und Analyse permanenter Fehler
  - Korrelation temporärer Fehler
  - Feststellung und Meldung von Datenträgerfehlern
6. Unterstützung durch IBM Spezialisten aus den Bereichen Fertigung und Entwicklung, sofern die IBM dies für notwendig hält.
7. Nach Ermessen von IBM: Planung, Vorbereitung und Installation von technischen Änderungen, die zur Verbesserung der Wartungsfreundlichkeit, Leistung und/oder Sicherheit der berechtigten IBM Maschinen erforderlich sind.
8. Sofern IBM für die Installation der Maschine verantwortlich ist: Unterstützung des Kunden bei der Einrichtung und Implementierung elektronischer Support-Programme, wie z. B. Service Agent und IBMLink.
9. Aktivierung der elektronischen Programme, damit diese von den IBM Mitarbeitern zur Diagnose, Installation und Aktualisierung berechtigter IBM Maschinen per Fernzugriff verwendet werden können.

## 5. Leistungsabgrenzung

### 5.1. Standortänderungen

Wird während der Vertragslaufzeit der Aufstellungsort von Maschinen durch Nicht-IBM Personal geändert (Umzug), hat IBM im Anschluss – vor Weiterführung der Leistungen – das Recht, die Wartbarkeit der Maschinen erneut zu überprüfen. Die Überprüfung ist kostenpflichtig und erfolgt gegen gesonderte Berechnung auf Zeit- und Materiabasis.

Mängel, welche durch den Umzug verursacht wurden, sind nicht durch den Wartungsvertrag abgedeckt. Werden dabei Mängel festgestellt, die offensichtlich durch den Umzug verursacht wurden, so kann IBM dem Kunden anbieten, diese gegen Abrechnung auf Zeit- und Materialbasis zu beheben oder die Leistungen aussetzen, bis der Kunde die Mängel selbst beseitigt hat. Sofern der Kunde die Mängel selbst beseitigt, behält sich IBM das Recht vor, die oben genannte Überprüfung erneut durchzuführen.

Die letztendliche Entscheidung, ob ein Mangel durch den Umzug entstanden ist oder ob es sich um einen Mangel handelt, welcher üblicherweise durch die Wartungsleistungen abgedeckt gewesen wäre, obliegt allein der IBM.

## 5.2. Ausschlüsse

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden:

1. dass für einige Geräte (z.B. Solid State Drive Speichermedien oder PCIe NVMe Flash Adapter) Schreib-/Lesebeschränkungen und / oder Verschleißgrenzen gemäß den Angaben in den Spezifikationen und / oder Beschränkungen des Hardwareprodukts gelten. Wenn diese Geräte die Schreib-/Lesebeschränkungen und / oder Verschleißgrenzen erreicht haben, entfallen die Wartungsservices, in deren Rahmen IBM Unterstützungs- und Wartungsleistungen bereitstellt oder fehlerhafte, ausgefallene oder sonstige Teile austauscht, es sei denn, im Rahmen dieses Vertrages werden die Geräte durch Beschreibungen und / oder Teilenummern ausdrücklich identifiziert und die Bedingungen für Unterstützungs- oder Wartungsleistungen ausdrücklich festgelegt.
2. dass für einige Geräte gemäß den Angaben in den Spezifikationen und / oder Beschränkungen des Hardwareprodukts Schreib-/Lesebeschränkungen und / oder Verschleißgrenzen gelten (z.B. Read Intensive Solid State Drives für OpenPOWER). Für diese Geräte entfallen die Wartungsservices, in deren Rahmen IBM Unterstützungs- und Wartungsleistungen bereitstellt oder fehlerhafte, ausgefallene oder sonstige Teile austauscht, es sei denn, im Rahmen dieses Vertrages werden die Geräte durch Beschreibungen und / oder Teilenummern ausdrücklich identifiziert und die Bedingungen für Unterstützungs- oder Wartungsleistungen ausdrücklich festgelegt
3. dass, sofern nicht anders in der Leistungsbeschreibung mit aufgeführt, für die unter Wartung genommenen NIP Maschinen kein Firmware- oder Betriebssystem- Patch Update Support erfolgt. Die Wartung wird damit bei eingefrorenen Release Stand und damit zum existierenden Firmware und Betriebssystem Level erbracht.
4. dass durch nicht ordnungsgemäßes Herrunterfahren bzw. wieder Hochfahren (z.B. wegen vorausgegangenem Stromausfall) der Maschine entstandene Hardware- und Softwareschäden (z.B. Datenbankschäden) die Wartungsservices entfallen, in deren Rahmen IBM Unterstützungs- und Wartungsleistungen bereitstellt oder fehlerhafte, ausgefallene oder sonstige Teile austauscht. Gleiches gilt für eine fehlerhafte Wieder-Inbetriebnahme der Maschinen nach einem Herunterfahren. In diesen Fällen wird vermutet, dass die Schäden aufgrund der falschen Umgebungsbedingungen (z.B. Stromschwankungen) verursacht worden sind. Solche Reparaturen werden durch IBM auf Basis von Zeit und Material instandgesetzt, es sei denn, im Rahmen eines separaten Dienstleistungsvertrages werden die Geräte durch Beschreibungen und / oder Teilenummern ausdrücklich identifiziert und die Bedingungen für Unterstützungs- oder Wartungsleistungen ausdrücklich anders festgelegt. Der Kunde hat die Möglichkeit, den Nachweis unter Hinzunahme eines Gutachters auf eigene Kosten zu führen, dass die Schäden nicht auf falsche Umgebungsbedingungen (z.B. Stromschwankungen während oder nach einem Stromausfall) zurückzuführen sind. Zu diesem Zweck können ihm die von IBM getauschten Teile gegen angemessenes Entgelt überlassen werden. Der Kunde muss den Wunsch, die Teile zu behalten, vor Abschluss einer

Reparatur anmelden. Ansonsten werden bei IBM diese Teile entsorgt oder in die Wiederaufarbeitung gegeben und stehen für eine Untersuchung nicht mehr zur Verfügung.

## 6. Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde wird:

1. Spätestens [4] Wochen vor Servicebeginn IBM die Konfigurationen und/oder Verarbeitungskapazitäten der zum Service berechtigten Maschinen mitteilen sowie innerhalb von 4 Wochen über alle Änderungen während des Wartungszeitraumes an den beim Kunden installierten berechtigten Maschinen informieren und IBM mitteilen, wenn Maschinentypen an einem ausgewählten Aufstellungsort hinzugefügt oder entfernt werden oder neue Aufstellungsorte eingerichtet werden sollen. Unter der Konfiguration werden die Details zur Maschinenausstattung verstanden (z.B. CPU-, Datenträger-, Feature-, Speicher- Karten mit Modell und Type sowie Stückzahl). Die vereinbarten Service Level gelten mit einer Vorlaufzeit von [4] Wochen nach Zumeldung der Details zur Maschinenausstattung. Sollten die Details zur Maschinenausstattung nicht vorliegen ist mit einer Einschränkung der Wartungsleistung zu rechnen. Solche Einschränkung können zur Überschreitung der Service Level bis hin zu zusätzlichen Wartungskosten führen. Für eine solche Nichteinhaltung der Service Level hat der Kunde keinen Anspruch auf Zahlung einer Pönale/Vertragsstrafe oder Schadensersatz.
2. Nachträglich in den Vertrag aufzunehmende Maschinen spätestens [4] Wochen vor Servicebeginn IBM mitteilen;
3. IBM alle angeforderten Informationen, soweit sie die Erbringung der Leistungen betreffen, zur Verfügung stellen und IBM über alle Änderungen informieren;
4. sich damit einverstanden erklären, dass der elektronische Zugriff auf die IBM Support-Center und bestimmte Datenbanken möglicherweise den Abschluss eines separaten Vertrags erfordert, für den ggf. zusätzliche Gebühren fällig werden;
5. bei einem auszutauschenden Maschinenelement die entfernbaren Datenträger sowie Änderungen und Anbauten entfernen, die ohne Zustimmung von IBM ergänzt wurden. Serviceleistungen an Maschinen werden nur an dem ungeänderten Teil einer Maschine durchgeführt, d.h., diese muss sich in dem Zustand befinden, wie sie unter Wartung genommen wurde,
6. 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.
7. einen sicheren Lagerraum für alle am ausgewählten Aufstellungsort des Kunden aufbewahrten Teile bereitstellen;
8. den IBM Servicetechnikern einfachen Zugang zu diesem sicheren Lagerraum gewähren, damit diese die Ersatzteile unverzüglich lagern, prüfen und entfernen können, sofern sie dies für notwendig halten;
9. sicherstellen, dass auf den eligiblen Systemen der zum Zeitpunkt aktuelle kumulierte Fix Level installiert ist
10. bei der Serviceanfrage Sicherheitsmängel der IBM mitteilen und beschreiben, wenn sich die Maschinen in einem unsicheren Zustand befinden. Je nach Art der Sicherheitsmängel wird IBM nach ihrer Wahl 2 Techniker bei vor Ort-Einsätzen entsenden. Die Mehrkosten sind für den Fall, dass IBM 2 Techniker entsenden muss, vom Kunden zu tragen;
11. darauf achten, dass sich stets ein Mitarbeiter des Kunden in unmittelbarer Nähe des IBM Techniker aufhält, so dass im Falle eines Unfalls jederzeit Hilfe geleistet werden kann und keine Alleinarbeit stattfindet.



12. sicherstellen, dass die IBM Servicetechniker innerhalb von 30 min nach Ankunft beim Kunden mit der Reparatur der defekten Maschinen beginnen können. Wartezeiten des IBM Servicetechnikers, die 30 min bis zum Beginn der Reparatur überschreiten, können durch IBM dem Kunden gegen Leistungsnachweis auf Zeit- und Materialbasis in Rechnung gestellt werden.
13. sicherstellen, dass seine Maschinen nach VDE Richtlinien angeschlossen sind sowie eine Absicherung gegen Überspannung durchgeführt wurde.
14. sich damit einverstanden erklären, dass während des Zeitraums der Aufbewahrung der Teile
  - a) der Kunde für einen Verlust oder eine Beschädigung der Teile verantwortlich ist;
  - b) dem Kunden fehlende Ersatzteile von der IBM separat in Rechnung gestellt werden, dies gilt auch für Ersatzteile, die gebraucht oder beschädigt sind;
  - c) die Teile Eigentum der IBM bleiben.

## **7. Laufzeit und Kündigung des Services für Nicht-IBM Maschinen**

Der Service für eine Nicht-IBM Maschine hat eine Mindestlaufzeit von einem Jahr und verlängert sich automatisch um jeweils ein Jahr, es sei denn, er wird mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des für die jeweilige Maschine geltende Vertragsjahres gekündigt. Eine frühere Kündigung, die zur Verkürzung des Verlängerungsjahres führen würde, ist nicht möglich.

\* \* \*