

1. Support Line

1.1 Gegenstand

Gegenstand des Support Line Service ist die Bereitstellung der folgenden Leistungen für *Berechtigte Programme*:

- Fernunterstützung für den Betrieb von Systemumgebungen und *Berechtigte Maschinen* und *Berechtigte Programme* des Kunden (Software Support)
- Bereitstellung von Upgrades auf die neuesten Versionen der Softwareprodukte des Kunden (Software Subscription) für *berechtigte Programme* und/oder Support-Gruppen.

Die "Support Line" gilt für ausgewählte IBM Betriebssysteme (z.B: zOS, zVM) und Nicht-IBM-Systemsoftware (z. B: Linux, Microsoft, CISCO,...) und beinhaltet produkte-spezifischen Software Support.

Die Einzelheiten der Bestellung (z.B. Support-Gruppe, *Berechtigte Maschinen*, Vertragslaufzeit und Servicegebühren) sind in der *Service-Liste* dieses Bestellformulars aufgeführt.

1.2 Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffsbestimmungen gelten zusätzlich zu den "Allgemeinen Begriffsbestimmungen":

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).

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

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

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).

Unterstützte Maschinen und Programme: Die Systemumgebungen und Produkte, die in der "Supported Products List" aufgeführt sind. Diese ist im Internet unter <http://www.ibm.com/services/sl/products> zu finden oder wird dem Kunden von der IBM zur Verfügung gestellt. In der "Supported Products List" sind die in den jeweiligen Ländern für diesen Service auswählbaren Systemumgebungen und Produkte innerhalb bestimmter Support-Gruppen

aufgelistet. Die "Supported Products List" wird in regelmäßigen Abständen (durch Hinzufügen neuer oder Löschen nicht mehr unterstützter Maschinen und/oder Programme) aktualisiert.

1.3 Leistungsumfang

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

Für alle unterstützten Maschinen und Programme in den vereinbarten Support-Gruppen:

- Beantwortung von grundlegenden Fragen und von in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zu Installation, Nutzung und Konfiguration;
- Beantwortung von Fragen zu IBM Veröffentlichungen zu den unterstützten Maschinen und Programmen.

Für alle unterstützten IBM Programme in den vereinbarten Support-Gruppen:

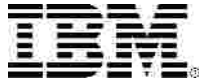
- Beantwortung von Fragen zu codebedingten Fehlern;*
- Prüfung der Diagnoseinformationen zur Unterstützung bei der Eingrenzung einer Problemursache (z.B. Unterstützung bei der Interpretation von Traces und Dumps für die Installation und codebedingten Fehlern);*
- Bei bekannten Fehlern, Bereitstellung von Informationen zu Fehlerkorrekturen und Programmberichtigungen (PTFs), für die der Kunde durch den Erwerb der Nutzungsrechte für die Software (Lizenz) berechtigt ist.*

*Anmerkung: Bei den unterstützten IBM S/390- und zSeries-Programmen fallen für die telefonische Unterstützung durch das IBM Support Center keine Kosten im Rahmen dieser Leistungsvereinbarung an.

Meldet der Kunde ein Problem im Hinblick auf unterstützte 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 in keinem Fall 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.

Software Subscription Leistungsumfang

Die IBM oder der jeweilige Hersteller wird auf Anforderung des Kunden diesem Upgrades auf die neueste Version der Programme des Kunden, für die im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung Software Subscription besteht, zur Verfügung stellen bzw. wird die IBM dem Kunden ggf. die Prozedur zur Beschaffung der Upgrades bereitstellen. Die Programme, für die Software Subscription besteht, sind auf folgender IBM Website aufgeführt:

<http://www.ibm.com/services/sl/subscription>

IBM Datenbankservice

Der Kunde erhält Zugriff auf eine IBM Datenbank, auf der Probleme mit ihren Lösungen sowie mögliche Vorgehensweisen und Tipps enthalten sind. Mit Hilfe dieser Informationen ist der Kunde in der Lage, auch unabhängig von der IBM eine Analyse und Korrektur aufgetretener Probleme durchzuführen.

Über diesen Zugriff ist der Kunde auch in der Lage, "Call Management" durchzuführen, indem er direkte Verbindung zu den IBM internen Systemen hat. Ziel hierbei ist es, eventuelle Ausfallzeiten für den Kunden zu minimieren. Der Kunde bekommt schnellstmöglich Kontakt zum IBM Spezialisten, ist in der Lage, den Status seiner Problemmeldung nachzulesen und kann der IBM auf direktem Weg neue Erkenntnisse zum eröffneten Problem mitteilen. Ohne Verzögerung fließen diese neuen Informationen in die Problembearbeitung ein und ergeben damit einen schnellen Informationsfluss zwischen dem Kunden und der IBM.

Der Datenbankservice kann 24 Stunden (außer zu den Systemwartungszeiten) an 7 Tagen in der Woche genutzt werden. Die Leitungs- und Anschlusskosten trägt der Kunde.

Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich:

1. alle Kommunikationsgebühren auf Seiten des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung des Services zu zahlen, sofern nichts anderes vereinbart wird;

2. sicherzustellen, dass für alle unterstützten Programme, für die Unterstützung angefordert wird, ein Nutzungsrecht besteht;
3. regelmäßig die aktuelle Liste der unterstützten Maschinen und Programme auf den angegebenen IBM Internetseiten zu prüfen, um festzustellen, ob innerhalb der Support-Gruppen des Kunden Maschinen und/oder Programme hinzugefügt oder gelöscht wurden;
4. sicherzustellen, dass alle von der IBM bereitgestellten Zugriffs-codes ausschließlich von den benannten Anforderungsberechtigten verwendet werden;
5. der IBM den Namen eines primären Ansprechpartners für technische Fragen innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Beginn der Leistungserbringung im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung zu nennen, an den allgemeine technische Informationen zu den unterstützten Maschinen und Programmen gerichtet werden können. Dieser primäre Ansprechpartner und jeder Anrufer müssen über ausreichende technische Kenntnisse der unterstützten Maschinen und Programme und Systeme des Kunden verfügen, um eine effektive Kommunikation mit dem IBM Support Center sicherzustellen;
6. der IBM die erforderlichen und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschließlich Produkt- oder Systeminformationen) im Zusammenhang mit Problemen hinsichtlich unterstützter Maschinen und Programme zu liefern, für die Unterstützung angefordert wird;
7. der IBM den erforderlichen Fernzugriff auf die unterstützten Maschinen des Kunden bereitzustellen, um der IBM die Erbringung der Leistungen zu ermöglichen. Andernfalls wird die IBM ihren Verpflichtungen im Rahmen der Erbringung der Leistungen über den Fernzugriff entbunden;
8. der IBM die Berechtigung des Kunden für den Fernzugriff auf die unterstützten Maschinen zu erteilen, um der IBM die Erbringung der Leistung zu ermöglichen;
9. die Verantwortung für den angemessenen Schutz der unterstützten Maschinen und aller darauf gespeicherten Programme und Daten bei einem durch den Kunden autorisierten Fernzugriff durch die IBM zu übernehmen;
10. auf den unterstützten Maschinen des Kunden die von der IBM angegebenen Programme zu installieren, die für den Einsatz von elektronischen Tools für den Fernzugriff erforderlich sind;
11. die Verantwortung für die Installation von Microcode, Firmware und Programmkorrekturen gemäß den Empfehlungen der IBM zu übernehmen;
12. die Verantwortung für die CPACs zu übernehmen, die dem Kunden auf eigenen Wunsch geliefert werden;
13. die im Rahmen dieses Service erhaltenen Informationen ausschließlich für die Unterstützung der DV-Erfordernisse innerhalb des Kundenunternehmens zu nutzen;
14. der IBM Änderungen des betroffenen Maschinenbestandes und/oder Anzahl Prozessoren innerhalb von einem Monat nach der Änderung schriftlich mitzuteilen. Solche Änderungen können zu einer Änderung der Servicegebühren für diesen Service führen;



15. nach Angaben der IBM die Upgrades zu den Programmen des Kunden, für die die Software Subscription gilt, zu beschaffen.

Reaktionszeiten

Die IBM wird im Regelfall nach dem Eingang einer Serviceanforderung durch den Kunden innerhalb von zwei Stunden während der regulären IBM Geschäftszeiten 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 und im Falle eines vom Kunden als kritisch eingestuften Problems (kundenkritisches Problem) wird die IBM im Regelfall innerhalb von zwei Stunden nach Eingang der Serviceanforderung die Problembearbeitung aufnehmen.

Für NOVELL Programme ist keine Unterstützung außerhalb der regulären IBM Geschäftszeiten verfügbar.

Außerhalb der regulären IBM Geschäftszeiten kann die Unterstützung in englischer Sprache erfolgen. Bei den Support-Gruppen CISCO und CISCO Maintenance kann dies generell der Fall sein.

Alle Serviceleistungen während der regulären Geschäftszeiten sowie bei kundenkritischen Problemen außerhalb der regulären Geschäftszeiten sind in den Servicegebühren im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung enthalten.

Die IBM ist für Verzögerungen bei den Reaktionszeiten auf Grund von System- und Netzproblemen nicht verantwortlich.

1.4 Erforderliche Zustimmungen

Der Kunde stellt der IBM rechtzeitig alle Zustimmungen zur Verfügung, die die IBM für die Durchführung der Services gemäß dieser Leistungsbeschreibung benötigt. Dazu gehören alle Zustimmungen, die 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 der Herstellung von Bearbeitungen), ohne gegen Rechte (einschließlich Patent- und Urheberrechten) von Lieferanten oder Eigentümern dieser Produkte zu verstoßen.

Der Kunde wird die 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 die IBM (auch wegen Patent- und Urheberrechtsverletzung) ergeben, die mit dem Fehlen solcher Zustimmungen begründet werden.

Die IBM wird aller Verpflichtungen enthoben, auf die das Fehlen bzw. nicht rechtzeitige Bereitstellen der erforderlichen Zustimmungen einen Einfluss haben kann.