

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 Enterprise Services Stand: August 2015
- 3) Allgemeine Geschäftsbedingungen der IBM für Serviceleistungen (AGB-Service) Stand: April 2008

1. Gegenstand

Die IBM erbringt die in diesen Ergänzenden Bedingungen für IBM Enterprise Services ("EB") angeführten Leistungen für die im Bestellschein angeführten Berechtigten Maschinen und/oder Programme. Der Vertrag besteht aus dem Bestellschein, evtl. den Anlagen für Serviceoptionen (Service Option Attachment; SOA), evtl. weiteren Leistungsbeschreibungen (LB), diesen EB und den "Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IBM für Serviceleistungen" (AGB-Service: Stand: April 2008) bzw. der mit der IBM abgeschlossenen Rahmenvereinbarung.

2. Allgemeine Begriffsbestimmungen

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

Außerhalb der regulären IBM Geschäftszeiten bezeichnet alle Zeiten außerhalb der regulären IBM Geschäftszeiten.

Berechnungszeitraum bezeichnet einen Zeitraum von zwölf aufeinander folgenden Monaten, beginnend mit dem Vertragsbeginndatum.

Berechtigte Maschine bezeichnet eine im Bestellschein aufgelistete Maschine.

Bestellschein bezeichnet den Bestellschein selbst oder ein eventuell später hinzukommendes zugehöriges Änderungsdokument.

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".

Feste Vertragslaufzeit bezeichnet die Mindestlaufzeit, während deren die Berechtigten Maschinen und Services Gegenstand dieser Vereinbarung bleiben müssen.

Gesamtservicegebühr bezeichnet die im Bestellschein angegebene Gesamtgebühr, die dem Kunden für die von der IBM während eines Berechnungszeitraums zu erbringenden Services in Rechnung gestellt wird.

Kundenkritisches Problem bezeichnet ein Problem, für das dem Kunden keine Umgehung/Lösung bekannt ist und das zu einer kritischen Unterbrechung der Geschäftsabläufe des Kunden führt.

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 Berechtigten Programmen und Maschinen, um die effektive Kommunikation mit dem IBM Support-Center zu ermöglichen.

Reguläre IBM Geschäftszeiten bezeichnet die ortsüblichen Geschäftszeiten der IBM, in denen die Serviceleistungen zur Verfügung stehen (Montag bis Freitag, 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr, bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage ausgenommen).

Rund um die Uhr bezeichnet die Servicezeit, bei der die IBM die Leistungen während 24 Stunden an sieben Tagen pro Woche (einschließlich gesetzlicher Feiertage = 365 Tage im Jahr) erbringt.

Servicebeginn bezeichnet das Datum, an dem die IBM mit der Erbringung der Leistungen für die im Bestellschein angegebenen Berechtigten Maschinen und/oder Programme beginnt.

Service-Level bezeichnet verschiedene vom Kunden auswählbare optionale Serviceleistungen/-zeiten.

System bezeichnet eine Kombination aus den installierten Berechtigten Maschinen, die in den MIC-/Maschinenlisten angegeben sind, und den auf diesen Berechtigten Maschinen installierten Programmen.

Verpflichtungsbetrag bezeichnet eine im Bestellschein angegebene Mindestgebühr. Der Kunde wird diese Gebühr jedes Jahr während der Vertragslaufzeit bezahlen.

Vertragsbeginn bezeichnet das Datum, das als Beginn des Vertrags im Bestellschein vereinbart wird.

Vertragslaufzeit bezeichnet den im Bestellschein angegebenen Zeitraum, beginnend mit dem Vertragsbeginndatum, während dessen diese Vereinbarung gültig ist. Die Vertragslaufzeit verlängert sich um jeweils zwölf Monate, sofern diese Vereinbarung nicht zu einem früheren Zeitpunkt gemäß den hierin enthaltenen Bedingungen gekündigt wird.

3. Beschreibung der Leistung - Leistungsmerkmale

Gegenstand der Leistung sind die hierin beschriebenen Services (Basisservices und Software-Services) sowie zusätzliche Services, die vom Kunden ausgewählt wurden. Die Gesamtservicegebühr bezieht sich auf die Basisservices, die Software-Services und die zusätzlichen Services.

4. Voraussetzungen

Der Kunde verpflichtet sich, während der gesamten Laufzeit die folgenden Voraussetzungen zu erfüllen:

- Bei mindestens einer der in der MIC-/Maschinenliste enthaltenen Berechtigten Maschine handelt es sich um einen zSeries- oder pSeries- (High-End- oder Midrange)* oder iSeries-Server (High-End)* oder einen vergleichbaren Nicht-IBM Server.
- Alle Maschinen derselben Maschinentype an einem Aufstellungsort sind Gegenstand dieser Vereinbarung, sofern nicht anders zwischen dem Kunden und IBM vereinbart.

- Der Software-Service Enhanced Technical Support wird für mindestens eine der folgenden IBM Systemplattformen erbracht: zSeries, pSeries (alle High-End und Midrange Server der MIC-/Maschinenliste)* oder iSeries (alle High-End und Midrange Server der MIC-/Maschinenliste)*.
- Die im Kapitel Enhanced Technical Support dieser Vereinbarung definierten Voraussetzungen behalten ihre Gültigkeit.

(*) gemäß Kategorisierung in der jeweiligen IBM Vertriebsfreigabe (product announcement letter). Die product announcement letters sind im Internet unter: <http://www.ibm.com> verfügbar.

5. Servicezeiten

Die Servicezeiten für jede Berechtigte Maschine, die Gegenstand der Leistung ist, sind im Bestellschein angegeben. Die Servicezeiten für Berechtigte Maschinen und Programme der Software-Services sind im Kapitel der jeweiligen Leistungsbeschreibung angegeben. Eine Erläuterung der Servicezeiten der IBM Gewährleistungs- und Wartungsservices für Hardware ist im Betriebshandbuch zur IBM Hardwarewartung enthalten, das auf Anforderung von der IBM erhältlich ist.

6. Basisservices

6.1 Periode der Servicebereitschaft

Die vereinbarten Perioden der Servicebereitschaft sind, sofern nicht an anderer Stelle abweichend geregelt, in der MIC-/Maschinenliste aufgeführt.

Zusätzlich zu der Grundserviceperiode von Montag bis Freitag, von 07.00 Uhr bis 18.00 Uhr (ausgenommen sind gesetzliche Feiertage), können zusätzliche Perioden der Servicebereitschaft gegen prozentuale Zuschläge vereinbart werden. Die vom Kunden ausgewählten Perioden der Servicebereitschaft können vom Kunden mit einer Frist von einem Monat (Benachrichtigungsfrist) durch schriftliche Mitteilung an die IBM geändert werden. Eine Änderung wird wirksam mit dem ersten Tag des Monats, der auf den Ablauf der Benachrichtigungsfrist folgt und bleibt mindestens einen Monat in Kraft.

6.2 Zusätzliche Perioden der Servicebereitschaft

Montags bis Freitags schließen die zusätzlichen Perioden der Servicebereitschaft die Grundserviceperiode ein und umfassen an jedem Tag dieselben aufeinander folgenden Stunden.

Perioden der Servicebereitschaft		
	Mo -Sa	Mo - So *
Stunden	6:00 - 24:00	00:00 - 24:00

In vorstehender Tabelle sind gesetzliche Feiertage grundsätzlich ausgeschlossen.

Bei mit "*" gekennzeichneten zusätzlichen Perioden der Servicebereitschaft sind die gesetzlichen Feiertage mit eingeschlossen.

6.3 Wartungsservice für Berechtigte IBM Maschinen

Dieser Service umfasst folgende Leistungen:

- a) Unterstützung des Kunden bei der Problembestimmung, um zu ermitteln, ob es sich bei festgestellten Systemproblemen um maschinen- oder programmbedingte Probleme handelt.
- b) Vor-Ort- und Ferndiagnose sowie Erbringung von korrigierenden Wartungsleistungen für die Berechtigten IBM Maschinen, um deren fehlerfreien Zustand gemäß den offiziell veröffentlichten Produktspezifikationen beizubehalten oder wiederherzustellen. Weitere Informationen hierzu enthält die Beschreibung der IBM Hardwareservices, diese Beschreibung ist im Internet unter: <http://www-5.ibm.com/services/europe/maintenance/verfügbar>.
- c) 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.
- d) Erbringung von präventiven Wartungsleistungen für die Berechtigten IBM Maschinen, einschließlich Ausführung der von der IBM entwickelten Tests, Justagen, Optimierungen und des Austauschs von Teilen.
- e) Installation spezieller Diagnoseprogramme, sofern für die Berechtigten IBM Maschinen verfügbar, um folgende Aufgaben durchzuführen:
 - Feststellung und Analyse permanenter Fehler
 - Korrelation temporärer Fehler
 - Feststellung und Meldung von Datenträgerfehlern

Das Eigentumsrecht an diesen Diagnoseprogrammen verbleibt bei der IBM. Die IBM erteilt dem Kunden ein Nutzungsrecht an diesen Programmen. Der Kunde wird diese Programme jedoch nur ausführen, um der IBM die Erbringung der hierin beschriebenen Leistungen zu ermöglichen. Die Verwendung der Programme für andere Zwecke ist nicht zulässig.
- f) Unterstützung durch IBM Spezialisten aus den Bereichen Fertigung und Entwicklung, sofern die IBM dies für notwendig hält.
- g) Unterstützung des Kunden bei der Installationsplanung neuer Maschinen am Aufstellungsort, die von der IBM geliefert werden.
- h) Planung, Vorbereitung und Installation von technischen Änderungen, die zur Verbesserung der Wartungsfreundlichkeit, Leistung und/oder Sicherheit der Berechtigten IBM Maschinen erforderlich sind.
- i) Unterstützung des Kunden bei der Einrichtung und Implementierung elektronischer Support-Programme, wie z.B. Service Agent.
- j) Aktivierung der elektronischen Programme, damit diese von den IBM Mitarbeitern zur Diagnose, Installation und Aktualisierung Berechtigter IBM Maschinen per Fernzugriff verwendet werden können.

6.4 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.

- a) 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.
- b) 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.
- c) Die IBM ist berechtigt, funktionell gleichwertige Ersatzteile bzw. Austauschgeräte einzusetzen.
- d) 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. 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.
- e) 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.

6.5 Spezifische Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde wird:

- a) die IBM über alle Änderungen an den beim Kunden installierten Berechtigten Maschinen, z.B. an der Konfiguration oder Verarbeitungskapazität, informieren und der IBM mitteilen, wenn Maschinentypen an einem ausgewählten Aufstellungsort hinzugefügt oder entfernt werden sollen oder neue ausgewählte Aufstellungsorte eingerichtet werden sollen;
- b) der IBM die defekte CRU (Customer Replaceable Unit = durch den Kunden austauschbare Funktionseinheit/en) innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der neuen CRU zurückgeben. CRU sind Maschinenkomponenten, die vom Kunden selbst auszutauschen sind, z. B. Tastaturen, Speicher oder Festplattenlaufwerke. Die IBM stellt dem Kunden die CRU zum Austausch durch den

Kunden zur Verfügung;

- c) sicherstellen, dass alle von der IBM bereitgestellten Zugriffs-codes nur von entsprechend autorisierten Personen verwendet werden;
- d) der IBM alle angeforderten Informationen, soweit sie die Erbringung der Leistungen betreffen, zur Verfügung stellen und die IBM über alle Änderungen informieren;
- e) alle von der IBM zur Verfügung gestellten Programme für die Diagnose und Servicebereitstellung nur zur Unterstützung der angegebenen Berechtigten Maschinen verwenden;
- f) 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;
- g) alle Kommunikationsgebühren auf Seiten des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung dieser Services zahlen, soweit nichts anderes vereinbart wird;
- h) die im Rahmen dieses Services erhaltenen Informationen ausschließlich zur Unterstützung der IT-Erfordernisse innerhalb des Kundenunternehmens nutzen;
- i) sich damit einverstanden erklären, dass seine Verpflichtungen im Hinblick auf Nebenlizenzen unabhängig von anderen Software-Services erhalten bleiben;
- j) sich damit einverstanden erklären, dass alle zusätzlichen Features, Modellkonvertierungen und/oder Maschinenelemente für Berechtigte Maschinen automatisch in den Leistungsumfang dieser Vereinbarung aufgenommen werden und nicht ausgeschlossen werden können;
- k) die Verantwortung für den angemessenen Schutz der Berechtigten Maschinen und aller darauf gespeicherten Daten bei einem durch den Kunden autorisierten Fernzugriff durch die IBM übernehmen;
- l) der IBM die Berechtigung für den Fernzugriff auf die Berechtigten Maschinen gewähren, um der IBM die Erbringung der Leistungen zu ermöglichen;
- m) bei einem auszutauschenden Maschinenelement die entfernbaren Datenträger, Nicht-IBM Teile, Änderungen und Anbauten entfernen. Serviceleistungen an IBM Maschinen werden nur an dem ungeänderten Teil einer Maschine durchgeführt.

Wenn die IBM und der Kunde vereinbaren, Ersatzteile am ausgewählten Aufstellungsort des Kunden zu lagern, wird der Kunde:

- a) einen sicheren Lagerraum für alle am ausgewählten Aufstellungsort des Kunden aufbewahrten Teile bereitstellen;
- b) 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
- c) sich damit einverstanden erklären, dass während des Zeitraums der Aufbewahrung der Teile
 1. der Kunde für einen Verlust oder eine Beschädigung der Teile verantwortlich ist;
 2. dem Kunden fehlende Ersatzteile von der IBM separat in Rechnung gestellt werden, dies gilt auch für Ersatzteile die gebraucht oder beschädigt sind;

3. die Teile Eigentum der IBM bleiben, nach dem Kontrollverfahren der IBM geprüft werden und der IBM auf Anforderung zurückgegeben werden.

7. Gemeinsame Verpflichtungen

Wenn eine der beiden Vertragsparteien eine Prüfung des Bestands fordert, werden beide Vertragsparteien zum Ende eines Berechnungszeitraums gemeinsam eine Aktualisierung der zuletzt erstellten Bestandsliste vornehmen. Die MIC-/Maschinenliste wird als Folge der Aktualisierung des Bestands ebenfalls aktualisiert.

8. Gebühren und Zahlungsbedingungen

8.1 Gesamtservicegebühr für einen Berechnungszeitraum

Die Servicegebühren, die dem Kunden in Rechnung gestellt werden, basieren auf der Anzahl der Berechtigten Maschinen, den ausgewählten Services und den Verpflichtungen des Kunden. Diese verschiedenen Verpflichtungen sind im Folgenden (Kapitel Verpflichtungen, die sich auf die Gebühren auswirken) näher beschrieben.

Während der ersten zwölf Monate der Vertragslaufzeit enthält die Gesamtservicegebühr das im Einvernehmen zwischen dem Kunden und der IBM geschätzte Wartungsentgelt für Benutzungsplanmaschinen.

Nach Ablauf jedes Berechnungszeitraumes wird der Kunde der IBM die gemessene tatsächliche Nutzung melden, die zur Anpassung der Gesamtservicegebühr für den jeweiligen Berechnungszeitraum verwendet wird. Der Schätzwert für jeden nachfolgenden Berechnungszeitraum basiert auf der tatsächlichen Nutzung während des vorhergehenden Berechnungszeitraumes.

Der Kunde verpflichtet sich, die Gesamtservicegebühr zuzüglich Umsatzsteuer zu zahlen. Soweit nicht im Bestellschein anders angegeben, wird die IBM dem Kunden die Gesamtservicegebühr in vierteljährlichen Beträgen im Voraus in Rechnung stellen. Am Ende jedes Berechnungszeitraums wird die IBM die Gebühren, wie unter Gebührenabgleich- und Anpassungen beschrieben, anpassen.

8.2 Verpflichtungen, die sich auf die Gebühren auswirken

Bei der Berechnung der Gesamtservicegebühr, die der Kunde zu zahlen hat, wurden die Verpflichtungen des Kunden berücksichtigt. Die für diese Verpflichtungen geltenden Bedingungen sind im Folgenden beschrieben. Die IBM ist berechtigt, die Gesamtservicegebühr während des Gebührenabgleichs am Ende des Berechnungszeitraums anzupassen, wenn der Kunde seine Verpflichtungen nicht erfüllt.

8.2.1 Vereinbarung mit fester Vertragslaufzeit

Der Kunde verpflichtet sich, während der im Bestellschein angegebenen festen Vertragslaufzeit von drei, vier oder fünf Jahren Wartungsservices für alle Berechtigten Maschinen, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind, zu beziehen.

Der Kunde sichert der IBM zu, während der festen Vertragslaufzeit keine Berechtigte Maschine aus dem Leistungsumfang herauszunehmen, es sei denn, die berechtigte Maschine wird durch eine gleichwertige Maschine ersetzt, die von der IBM für denselben Leistungsumfang als berechtigt eingestuft und zum Bestellschein hinzugefügt wird.

Der Kunde kann eine vereinbarte feste Vertragslaufzeit mit 3 oder 4 Jahren auf eine höhere feste Vertragslaufzeit umstellen, indem der bestehende Vertrag gekündigt wird und eine neue feste Vertragslaufzeit abgeschlossen wird. Die neu gewählte feste Vertragslaufzeit und die entsprechend angepasste Gesamtservicegebühr werden im darauf folgenden Berechnungszeitraum wirksam.

Während eines Berechnungszeitraumes können zusätzliche Berechtigte Maschinen aufgenommen werden.

Bei einer wesentlichen Änderung des Maschinenbestandes, die zu einer Erhöhung der Gesamtservicegebühr um mehr als 20% führt, behält sich IBM vor, den bestehenden Vertrag zum Ende des betreffenden Berechnungszeitraumes zu beenden und gleichzeitig einen neuen Vertrag mit fester Vertragslaufzeit anzubieten.

8.2.2 Vereinbarung mit fester Vertragslaufzeit und Abnahmeverpflichtung

Der Kunde verpflichtet sich, in jedem Jahr der festen Vertragslaufzeit (3, 4 oder 5 Jahre) Services zu beziehen, die einem bestimmten Betrag (Verpflichtungsbetrag) entsprechen. Der im Bestellschein angegebene Verpflichtungsbetrag ist die für den ersten Berechnungszeitraum vereinbarte Gesamtservicegebühr.

Im Bestellschein aufgelistete Berechtigte Maschinen, deren IBM Gewährleistung noch nicht abgelaufen ist, werden bei der Prüfung des Erreichens oder Nichterreichens des Verpflichtungsbetrages ebenfalls berücksichtigt. Für diese Berechtigten Maschinen wird ein Betrag in Höhe der Grundwartungsgebühr angenommen, der nach Ablauf der Gewährleistung zu zahlen wäre.

Während eines Berechnungszeitraumes können zusätzliche Berechtigte Maschinen aufgenommen werden.

Bei einer wesentlichen Änderung des Maschinenbestandes, die zu einer Erhöhung der Gesamtservicegebühr um mehr als 20% führt, behält sich IBM vor, den bestehenden Vertrag zum Ende des betreffenden Berechnungszeitraumes zu beenden und gleichzeitig einen neuen Vertrag mit fester Vertragslaufzeit und angepasster Abnahmeverpflichtung anzubieten.

8.2.3 Stabile Betriebsumgebung

Im Rahmen dieser Option berücksichtigt die IBM bei der Festlegung der vom Kunden zu zahlenden Gesamtservicegebühr, dass sich bestimmte Berechtigte Maschinen in einer stabilen Betriebsumgebung befinden. Diese Berechtigten Maschinen sind in einer separaten MIC-/Maschinenliste angeführt.

Der Kunde wird die IBM informieren über

- Änderungen an den in der obigen MIC-/Maschinenliste enthaltenen Berechtigten Maschinen
- Änderungen des Betriebssystems
- Änderungen des Aufstellungsortes

Diese Änderungen können dazu führen, dass bei der Festlegung der vom Kunden für den nächsten Berechnungszeitraum zu zahlenden Gesamtservicegebühr eine Anpassung erfolgt.

8.2.4 Service-Management Optionen

Im Rahmen dieser Optionen berücksichtigt die IBM bei der Festlegung der vom Kunden zu zahlenden Gesamtservicegebühr, dass der Kunde bestimmte Aktivitäten durchführt, die zum allgemeinen Management seiner IT-Umgebung beitragen. Von den verfügbaren Optionen (Systemmanagement, Netzwerkunterstützung, Netzwerksteuerung) können eine oder mehrere zutreffen.

8.2.4.1 Option Systemmanagement

Der Kunde verpflichtet sich, Systemmanagementverfahren zu erarbeiten, zu implementieren, zu pflegen und zu überwachen, einschließlich der Nutzung geeigneter Tools und Programme an den ausgewählten Aufstellungsorten des Kunden.

Des Weiteren verpflichtet sich der Kunde, eine zentrale Koordinationsstelle für das Systemmanagement einzurichten und zu betreiben, die für das Installations-, Problem- und Änderungsmanagement zuständig ist. Diese zentrale Stelle fungiert als Ansprechpartner für die IBM hinsichtlich der Durchführung aller Aktivitäten im Zusammenhang mit der Servicekoordination. Sie koordiniert außerdem das Management von Problemen, die von den Endbenutzern an den ausgewählten Aufstellungsorten des Kunden auf Berechtigten Maschinen und Programmen festgestellt wurden.

Jede Anforderung von IBM Serviceleistungen wird von dieser zentralen Stelle erst dann eingereicht oder autorisiert, wenn sichergestellt wurde, dass die folgenden Bedingungen zutreffen:

- a) Alle normalen Bedieneraufgaben und IBM Verfahren zur Problembestimmung, -analyse und -behebung wurden durchgeführt.
- b) Alle Betriebsfehler wurden korrigiert.
- c) Ein aktuelles Protokoll zu Maschinenfehlern, das Informationen wie Datum, Uhrzeit und Fehlersymptom enthält, wird dem IBM Servicetechniker zur Verfügung gestellt, wenn Wartungsservices von der IBM erbracht werden sollen.

8.2.4.2 Option Netzwerkunterstützung

Der Kunde verpflichtet sich, einen zentralen Help-Desk und eine entsprechende Anzahl von Koordinationsstellen für alle Berechtigten Maschinen im Netzwerk des Kunden einzurichten und zu betreiben sowie geeignete Netzwerkmanagementverfahren für diese Berechtigten Maschinen auszuarbeiten und zu implementieren.

Dieser zentrale Help-Desk fungiert als Ansprechpartner für die IBM hinsichtlich der Durchführung aller Aktivitäten im Zusammenhang mit der Servicekoordination für die Berechtigten Maschinen im Netzwerk des Kunden. Der zentrale Help-Desk ist zudem Koordinationsstelle für das Management von Problemen, die von den Endbenutzern an den ausgewählten Aufstellungsorten des Kunden auf den Berechtigten Maschinen und Programmen im Netzwerk des Kunden festgestellt wurden.

Jede Anforderung von IBM Serviceleistungen wird vom zentralen Help-Desk erst dann eingereicht oder autorisiert, wenn sichergestellt wurde, dass die folgenden Bedingungen zutreffen:

- a) Alle normalen Bedieneraufgaben und IBM Verfahren zur Problembestimmung, -analyse und -behebung wurden durchgeführt.
- b) Alle Betriebsfehler wurden korrigiert.

- c) Ein aktuelles Protokoll zu Maschinenfehlern, das Informationen wie Datum, Uhrzeit und Fehlersymptom enthält, wird dem IBM Servicetechniker zur Verfügung gestellt, wenn Wartungsservices von der IBM erbracht werden sollen.

8.2.4.3 Option Netzwerksteuerung

Der Kunde verpflichtet sich, eine zentrale Stelle für die Netzwerksteuerung für die Berechtigten Maschinen im Netzwerk des Kunden einzurichten und zu betreiben. Diese zentrale Stelle ist für das Netzwerkmanagement, einschließlich des Problem- und Änderungsmanagements, verantwortlich. Der Kunde verpflichtet sich, Kontrollverfahren zu erarbeiten, zu implementieren, zu pflegen und zu überwachen und diese für die Berechtigten Maschinen zu betreiben, um das effektive Netzwerkmanagement an allen Kundenstandorten sicherzustellen. Dies schließt die Implementierung und Nutzung zugehöriger Tools und Programme, wie z. B. NETVIEW, INFO-System oder vergleichbarer Produkte, mit ein.

8.3 Gebührenabgleich und -anpassungen

Am Ende jedes Berechnungszeitraums wird die IBM die tatsächlichen Gebühren für alle für den Kunden erbrachten Services mit der für diesen Berechnungszeitraum bezahlten Gesamtservicegebühr abgleichen. In den tatsächlichen Gebühren sind die Gebühren für die Basisservices, die Software-Services und die zusätzlichen Services enthalten.

Alle zusätzlichen Gebühren oder Gutschriften, die sich aus diesem Abgleich ergeben, werden in einer Rechnung bzw. Gutschrift ausgewiesen.

8.3.1 Nachkalkulation

Wenn sich der Bestand der Berechtigten Maschinen und Programme während eines Berechnungszeitraums ändert, wird der Bestellschein entsprechend aktualisiert.

Die für den Berechnungszeitraum bezahlte Gesamtservicegebühr wird jedoch nur dann angepasst, wenn die Änderungen des Bestands zu einer Abweichung von 5 % oder mehr von der Gesamtservicegebühr führen.

Liegt die tatsächliche Gebühr für den Berechnungszeitraum um 5 % oder mehr über der Gesamtservicegebühr, wird dem Kunden die Differenz in Rechnung gestellt. Liegt die tatsächliche Gebühr für den Berechnungszeitraum um 5 % oder mehr unter der Gesamtservicegebühr, wird dem Kunden die Differenz gutgeschrieben. Somit ist der Differenzbetrag der Unterschied zwischen 100% und dem tatsächlichen Wert.

Sofern im Bestellschein nicht anders geregelt, bleiben neu hinzugekommene zusätzliche Services, die während des Berechnungszeitraums zum Leistungsumfang hinzugefügt wurden, bei der oben beschriebenen Ermittlung des Differenzbetrags unberücksichtigt.

8.3.2 Abgleich des Verpflichtungsbetrages

Wurde mit dem Kunden die Zahlung eines Verpflichtungsbetrages vereinbart, wird die IBM am Ende eines Berechnungszeitraumes die tatsächliche Gebühr ermitteln. Wurde der Verpflichtungsbetrag zu weniger als 90% erfüllt, so zahlt der Kunde für diesen Berechnungszeitraum einen Ausgleichsbetrag zuzüglich Umsatzsteuer an die IBM. Die Basis für die Ermittlung des Ausgleichbetrages ist die Differenz zwischen dem für das Vertragsjahr geltenden Verpflichtungsbetrag und der für das betreffende Vertragsjahr tatsächlich anfallenden Gebühr.

Für die Ermittlung der Ausgleichsbeträge gelten bei Unterschreiten der 90%-Grenze die nachstehend angeführten Prozentsätze:

	Laufzeit in Monaten		
	36 Monate	48 Monate	60 Monate
im ersten und letzten Berechnungszeitraum	8,5%	12,5%	17,5%
in dem/den mittleren Berechnungszeitraum/-räumen	12,5%	19,0%	25,0%

Ergibt die Nachkalkulation am Ende eines Berechnungszeitraumes, dass die 90%-Grenze unterschritten wurde, so ist die tatsächliche Gebühr der Verpflichtungsbetrag für die Restlaufzeit dieser Vereinbarung.

Wenn Berechtigte Maschinen durch gleichwertige IBM Maschinen neuester Technologie ersetzt werden und dies dazu führt, dass der Verpflichtungsbetrag zu weniger als 90% erfüllt wird, entfällt die Zahlung einer Ausgleichsgebühr. In diesem Falle wird der Verpflichtungsbetrag um die Differenz zwischen der Gebühr, die für die ersetzte Berechtigte Maschine zahlbar gewesen wäre, und der Gebühr für die neue Maschine, verringert. Dieser verringerte Verpflichtungsbetrag gilt dann für die verbleibenden Berechnungszeiträume.

Bei einer erheblichen Unterschreitung des Verpflichtungsbetrages, wird die IBM eine Prüfung dieser Vereinbarung in Zusammenarbeit mit dem Kunden initiieren, um die notwendigen Vertragsveränderungen zu vereinbaren.

8.4 Gesamtservicegebühr für den jeweils nächsten Berechnungszeitraum

Einen Monat vor Ende jedes Berechnungszeitraums wird die IBM dem Kunden die neue Gesamtservicegebühr für den folgenden Berechnungszeitraum mitteilen, die an dem in dieser Mitteilung angegebenen Datum wirksam wird.

Soweit die Gesamtservicegebühr für den neuen Berechnungszeitraum nicht rechtzeitig vereinbart ist, wird die IBM für das erste Quartal des neuen Berechnungszeitraumes den gleichen Betrag in Rechnung stellen wie für das letzte Quartal des vorhergehenden Berechnungszeitraumes. Dieser Betrag wird auf die Gesamtservicegebühr des neuen Berechnungszeitraumes angerechnet.

8.5 Änderung der Gebühren

Eine Erhöhung der Gebühren ist nur mit einer Frist von drei Monaten schriftlich möglich und gilt nicht für einen Berechnungszeitraum, der vor dem Wirksamkeitsdatum der Gebührenerhöhung beginnt. Eine von der IBM angekündigte Preissenkung wird im ersten Berechnungszeitraum nach dem Wirksamkeitsdatum der Preissenkung, das in der Mitteilung der IBM angegeben ist, wirksam.

9. Allgemeine Bestimmungen hinsichtlich Laufzeit und Kündigung

Die Laufzeit dieser Vereinbarung beginnt mit dem in dem Bestellschein angegebenen Vertragsbeginndatum und endet nach dem im Bestellschein angegebenen Zeitraum. Sie verlängert sich automatisch um weitere zwölf Monate.

Beide Vertragsparteien können diese Vereinbarung mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der vereinbarten bzw. der verlängerten Vertragslaufzeit schriftlich kündigen.

Der Kunde kann diese Vereinbarung mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, wenn die IBM die Gebühren so weit erhöht, dass die Gesamtservicegebühr des nächsten Berechnungszeitraums für denselben Bestand Berechtigter Maschinen und Services um mehr als 8% ansteigt.

9.1 Kündigung einzelner Maschinen oder Services

Der Kunde kann eine berechtigte Maschine oder einen Berechtigten Service mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der vereinbarten bzw. verlängerten Vertragslaufzeit schriftlich kündigen.

Der Kunde kann den Service für Berechtigte Maschinen, die durch gleichwertige Maschinen neuester Technologie ersetzt werden, unabhängig davon schriftlich kündigen.

Unabhängig davon kann der Kunde einen Service für Berechtigte Maschinen mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonates schriftlich kündigen, wenn die produktive Nutzung des Produktes, für den der Service erbracht wird, auf Dauer beendet wird.

Für die Erbringung von Wartungsservices Berechtigter Maschinen können Lieferungen von Ersatzteillieferanten notwendig sein. Sollten diese Ersatzteile abgekündigt bzw nicht mehr verfügbar sein, muss IBM den Service für bestimmte Maschinen zurückziehen. In diesem Fall kann IBM den Service für solche Maschinen mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündigen.

Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund durch den Kunden zahlt der Kunde den jeweiligen Service bis zum Wirksamwerden der Kündigung. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund durch die IBM zahlt der Kunde den Gesamtbetrag des vereinbarten Service.

10. Automatische Aufnahme von Maschinen

Sofern der Kunde der IBM nicht schriftlich etwas anderes mitteilt, gilt folgendes:

- Neue IBM Maschinen, die der Kunde von der IBM direkt erwirbt, werden am Tag nach ihrer Installation am Aufstellungsort automatisch in den Leistungsumfang dieses Vertrags aufgenommen.
- Am Tag nach dem Enddatum der IBM Gewährleistung für eine Maschine (sofern der IBM bekannt) wird die IBM die Maschine automatisch gegen Entgelt zur entsprechenden MIC/Maschinen-Liste für Basisservices hinzufügen.

Der Kunde kann einer automatischen Übernahme in den Basisservice widersprechen; der Widerspruch muss jedoch spätestens 30 Tage vor dem Ende der Gewährleistungsfrist schriftlich bei der IBM eingegangen sein.

11. Lizenz für Service-Programme

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle Programme, welche IBM zusammen mit einem Service 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.

12. Weitere Vertragsbedingungen

12.1 Erforderliche Zustimmungen

Der Kunde stellt der IBM rechtzeitig alle Zustimmungen zur Verfügung, die die IBM für die Durchführung der Services gemäß dieser Vereinbarung 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.

12.2 Inhalt von Dateien und Sicherheit

Für den Inhalt von Dateien, die Auswahl und Implementierung von Steuerungen für den Zugriff und die Verwendung dieser Datenbanken sowie die Sicherheit der gespeicherten Daten (Datensicherung) ist der Kunde verantwortlich.

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.

13. 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 2000 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.

14. Zusätzliche Services

Die IBM wird die auf dem Bestellformular aufgelisteten Services gemäß diesen Bedingungen und/oder den Anlagen für Serviceoptionen (Service Option Attachment; SOA) erbringen. Die Gebühren für diese zusätzlichen Services sind in der im Bestellformular angegebenen Gesamtservicegebühr enthalten.

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

15.1 Gegenstand

Die IBM erbringt die nachfolgend angeführten Leistungen für erweiterte Gewährleistungs- und Wartungsservices mit vereinbarten Service-Levels, soweit diese im Bestellformular der IBM Enterprise Services vereinbart werden.

15.2 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" geregelt.

15.3 Beschreibung der Leistung Leistungsmerkmale

15.3.1 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.

15.3.2 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.

15.4 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.

15.4.1 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.

15.4.2 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.

15.4.3 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.

15.5 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.

15.6 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.

15.7 Berichte

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

15.8 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.

15.9 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.

15.10 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 Enterprise Services geregelt.