

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

Stand: August 2015

1. Allgemeines

1.1 Gegenstand

Die IBM erbringt die in diesen Ergänzenden Bedingungen für IBM ServiceSuite (nachfolgend "EB" genannt) angeführten Leistungen für die im Bestellschein angeführten Produkte. Der Vertrag besteht aus dem Bestellschein, diesen EB und den "Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IBM für Serviceleistungen" (AGB-Service) bzw. der bereits mit der IBM abgeschlossenen Rahmenvereinbarung oder anderen entsprechenden mit der IBM abgeschlossenen Verträgen.

1.2 Allgemeine Begriffsbestimmungen

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

Berechtigte Maschine bezeichnet eine im Bestellschein aufgelistete Maschine.

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 Maintenance Services" finden Sie unter: <http://www-5.ibm.com/services/europe/maintenance/> >> "IBM Hardware Maintenance Operational Guide".

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

1.3 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. Servicegebühren werden gemäß den dann gültigen Preisen neu berechnet. Die vereinbarte Zahlungsweise ändert sich nicht.

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

Für Maschinen, Produkte und Leistungen, die während der Laufzeit des Vertrages neu aufgenommen werden, wird jeweils die Restlaufzeit vereinbart.

Der Kunde kann diese Vereinbarung innerhalb von vier Wochen ab Mitteilung einer Gebührenerhöhung schriftlich kündigen, wenn die IBM die Gebühren für ein neues Vertragsjahr so weit erhöht, dass die Servicegebühr des nächsten Vertragsjahres für denselben Bestand berechtigter Maschinen und Services um mehr als 8% ansteigt. Das gewünschte Vertragsende kann für diesen Fall frühestens der letzte Tag vor Wirksamwerden der Gebührenerhöhung sein.

1.3.1 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 zum Ende eines Kalendermonates 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.

1.4 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird

- IBM eine Aufstellung aller Maschinen pro Lokation, für welche die ServiceSuite vereinbart wird, überlassen;
- IBM eine Aufstellung aller Maschinen pro Lokation, für die IBM Gewährleistungsverpflichtungen hat, überlassen;
- IBM über Änderungen des Maschinenbestandes oder die Einrichtung neuer Lokationen, in denen die betreffenden Maschinen eingesetzt werden sollen, informieren;
- sicherstellen, dass alle von IBM zur Verfügung gestellten Zugriffscodes nur von berechtigten Benutzern verwendet werden;
- IBM alle angeforderten Informationen, soweit sie die unter ServiceSuite vereinbarten Leistungen betreffen, zur Verfügung stellen und IBM über alle relevanten Änderungen informieren;
- alle von IBM zur Verfügung gestellten Diagnoseprogramme und alle sonstigen Service-Hilfsmittel nur für Maschinen und Produkte unter ServiceSuite und nicht für andere Zwecke verwenden.

- IBM für die Fehleranalyse und -behebung den Remote-Zugriff auf die unter Vertrag stehenden Maschinen des Kunden über ein Modem oder das Internet bereitstellen. Der Kunde ist für die Bereitstellung der erforderlichen Modem- und Telefonverbindungen am Kundenstandort und des temporären Benutzerzugriffs für die IBM auf die betreffenden Maschinen verantwortlich. Alle Remote-Aktivitäten werden unter Kontrolle des Kunden durchgeführt. Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherheit seiner Daten und die Vorhaltung/Pflege von Prozeduren für die Wiederherstellung verloren gegangener oder geänderter Dateien, Daten oder Programme. Wird der IBM der Fernzugriff auf die betreffenden Maschinen nicht ermöglicht, kann dies zu einer Verzögerung bei der Fehlerbehebung führen.
- 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.

1.5 Gemeinsame Aufgaben

Verlangen der Kunde oder die IBM zu irgendeinem Zeitpunkt eine neue Aufstellung der unter ServiceSuite befindlichen Maschinen oder Produkte, erklären sich beide Vertragsparteien bereit, bei der Erstellung oder Aktualisierung einer solchen Aufstellung zusammenzuarbeiten. Die gemeinsamen Aufgaben beschränken sich auf die genannte Tätigkeit.

1.6 Lizenz für Service-Programme

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle Programme, welche IBM zusammen mit einer ServiceSuite 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.

1.7 Automatisches Bestandsmanagement

Aufnahme neuer IBM Maschinen, Maschinenerweiterungen (Updates) oder Zusatzeinrichtungen

Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist können IBM Maschinen gegen entsprechende Gebühr in einen bestehenden Vertrag übernommen werden. IBM wird den Kunden im Voraus darüber informieren. Maschinenerweiterungen (Updates) oder Zusatzeinrichtungen werden gegen die entsprechende Gebühr in einen bestehenden Vertrag übernommen.

Bei Verträgen mit Vorauszahlung wird die Servicegebühr zum Zeitpunkt der Installation anteilig für die Restlaufzeit des Wartungsvertrages im Voraus fällig. Der Service-Level für die Maschine ist der gleiche, wie für eine vergleichbare IBM Maschinen-Type am gleichen Standort. Ist am Standort keine ähnliche Maschine installiert, erfolgt der Service nach der für die betreffende Maschine verfügbaren Service-Level.

Der Kunde kann die automatische Übernahme in den Vertrag, durch schriftliche Mitteilung an IBM, innerhalb eines Monats nach dem Datum der ersten Servicerechnung für die betreffende Maschine widerrufen. Hat IBM jedoch bereits auf Anforderung des Kunden Serviceleistungen erbracht, können diese dem Kunden berechnet werden.

Die automatische Übernahme von Maschinenerweiterungen oder Zusatzeinrichtungen in einen bestehenden Vertrag kann nicht widerrufen werden, wenn für die Zielmaschine bereits vertraglicher Service vereinbart ist, d.h. Maschinen müssen sich immer vollständig, mit allen vorhandenen IBM Erweiterungen und IBM Zusatzeinrichtungen, unter dem Vertrag befinden.

1.8 Gebühren und Zahlungsbedingungen

Die Servicegebühr wird, sofern nicht an anderer Stelle abweichend geregelt, unter Berücksichtigung des Vertragsvolumens (Anzahl Maschinen bzw. Produkte), den vom Kunden gewählten Leistungen, den gewählten Perioden der Servicebereitschaft (PS), der Vertragslaufzeit und der Zahlungsweise berechnet. Die Servicegebühr ist im Bestellschein angeführt und bleibt für die erste Vertragsperiode unverändert.

IBM kann die Servicegebühr ändern, wenn

- eine Änderung des Bestandes festgestellt wird;
- Maschinen oder Leistungen neu hinzukommen, herausgenommen oder geändert werden;
- sich die allgemein gültigen Servicegebühren gemäß "AGB-Service" ändern.

1.9 Preisschutz während der vereinbarten Vertragslaufzeit

Wurde eine feste Vertragslaufzeit mit Vorauszahlung oder die Option "Preisschutz während der Vertragslaufzeit" vereinbart, so werden Erhöhungen der allgemein geltenden Servicegebühr für die bei Vertragsbeginn in der Systemliste angeführten Maschinen während der vereinbarten Vertragslaufzeit nicht wirksam. Kommen Maschinen oder Leistungen neu hinzu oder werden bestehende Maschinen oder Leistungen erweitert, gelten die Gebühren, die am Beginndatum der vereinbarten Vertragslaufzeit allgemein galten. Für Produkte oder Leistungen, die während der Vertragslaufzeit neu angekündigt werden, gelten die zum Ankündigungsdatum festgelegten Gebühren. Werden die allgemein geltenden Gebühren reduziert, werden diese ab dem dafür festgelegten Zeitpunkt angewendet.

1.10 Service Agent

Für bestimmte IBM Maschinen setzt IBM ein Programm ein, um

- permanente Fehler festzustellen und zu analysieren,
- temporäre Fehler einzugrenzen
- Leistung sowie Leistungstrends der Maschine aufzuzeigen und
- Datenträgerfehler zu identifizieren und zu melden.

IBM wird dem Kunden die für ihn verfügbaren Einsatzmöglichkeiten aufzeigen.

Der Kunde erhält Nutzungsrechte an diesem Programm gemäß Kapitel „Lizenz für Service-Programme“. Der Kunde wird ausreichend Plattenspeicherplatz für das Programm bereitstellen, eine Verbindung zur Steuereinheit herstellen und, falls eine Modemverbindung zur IBM erforderlich ist, ein Modem, eine Telefonleitung und eine gültige Benutzer-ID zur Verfügung stellen. Für ein IBM System/390 wird der Kunde zusätzlich eine geeignete Workstation für diesen Zweck zur Verfügung stellen.

1.11 IBMLink

Die folgenden Bedingungen gelten, wenn ein im Rahmen dieses Vertrages durchgeführter Service den elektronischen Zugriff über IBMLink auf IBM Datenbanken mit Produktinformationen beinhaltet.

Die IBM wird

- Instruktionen für den Zugriff auf die Datenbanken bereitstellen;
- Benutzer-IDs für den vom Kunden benannten IBMLink-Serviceadministrator bereitstellen;
- keine Gebühren für Wählverbindungen und den Netzdatenverkehr für den Wählzugriff auf IBMLink berechnen.

Der Kunde wird

- die zu berechtigenden Benutzer benennen und diesen Benutzern eine Berechtigung für den Zugriff auf die IBMLink-Datenbanken erteilen (nur Mitarbeiter des Kunden können als Benutzer definiert werden);
- einen Benutzer als IBMLink-Serviceadministrator (CSA) benennen. Der Serviceadministrator des Kunden wird:
 - die von IBM bereitgestellten CSA-Prozeduren befolgen;
 - die Benutzer für den Zugriff auf die Produktdatenbanken registrieren;
 - der IBM als zentraler Ansprechpartner für die Benutzer zur Verfügung stehen;
- sicherstellen, dass die Benutzer über IBMLink erhaltene Informationen ausschließlich für die Informationsverarbeitung nutzen. Über IBMLink erhaltene Informationen dürfen nicht für die Produktentwicklung oder für Vertriebs- oder Marketingaktivitäten genutzt oder an Dritte weitergeleitet werden;
- die Komponenten (wie z.B. Workstations, Modems und DFV-Einrichtungen) bereitstellen, die für die Nutzung von IBMLink erforderlich sind;
- Programme, die für die Einrichtung des Wählzugriffs auf IBMLink erforderlich sind, bereitstellen;
- die Verantwortung für jede unberechtigte Verwendung der Benutzer-IDs übernehmen;
- die Gebühren anderer Telekommunikationsservice-Provider, deren Serviceleistungen für den Zugriff auf IBMLink genutzt werden, übernehmen.

1.12 Electronic Service Application

Mit dieser Leistung erhält der Kunde Zugriff zum Programm-Service für IBM Lizenzprogramme. Der Zugriff beinhaltet die Möglichkeit, PTFs (Program Temporary Fixes) und Preventive Packages anzufordern. PTFs können auch elektronisch empfangen werden. Weiterhin besteht die Möglichkeit, Bestände von PTFs und APARS abzufragen.

1.13 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 Zugriffs auf die Daten durch ausländische IBM Gesellschaften gewährleisten.

IBM hat die gemäß §§ 6 und 10 ff DSGVO 2018 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.

2. Hardware Service

2.1 Perioden der Servicebereitschaft (PS)

Die Perioden der Servicebereitschaft sind in der Systemliste angeführt. Zusätzlich zu der Standard-Servicebereitschaft Montag bis Freitag von 7:00 bis 18:00 Uhr (bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage ausgenommen) können folgende Perioden gegen prozentuale Zuschläge vereinbart werden:

- Montag bis Samstag ab 7:00 Uhr, 18 Stunden (bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage ausgenommen);
- Montag bis Sonntag, 24 Stunden täglich.

Bei bestimmten Software-Services können sich bezüglich Problemannahme bzw. Problembearbeitungszeiten Abweichungen ergeben.

2.2 Wartungsservice für Berechtigte IBM Maschinen

IBM erbringt Serviceleistungen für die im Bestellschein angeführten IBM Maschinen gemäß dem in den AGB-Service beschriebenen Leistungsumfang.

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.

2.3 Telefonische Unterstützung bei Systemfehlern

IBM stellt telefonische Unterstützung bereit, um festzustellen, ob die beim Kunden aufgetretenen Systemfehler hardware- oder softwarebedingt sind. Für den fehlerbezogenen Programmservice an IBM Programmen steht während der regulären Geschäftszeiten der IBM eine telefonische Problemannahme zur Verfügung.

2.4 System Checkup

Auf Anforderung des Kunden führt IBM eine jährliche Systemüberprüfung für IBM iSeries (und/oder AS/400), pSeries (und/oder RS/6000) und zSeries (und/oder S/390) Maschinen, für die Vor-Ort-Service vereinbart ist und die in der Systemliste angeführt sind, durch. Hierfür werden die verfügbaren Betriebssystemfunktionen verwendet. Der Kunde erhält einen Bericht, der die Ergebnisse der Überprüfung sowie empfohlene Maßnahmen zur Erhöhung der Systemverfügbarkeit enthält.

2.5 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.

1. 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.
2. 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.
3. Die IBM ist berechtigt, funktionell gleichwertige Ersatzteile bzw. Austauschgeräte einzusetzen.
4. 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.
5. 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.

2.6 Leistungsbeschreibung für erweiterte Gewährleistungs- und Wartungsservices mit vereinbarten Service-Levels

2.6.1 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.

2.6.2 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.

2.6.3 Beschreibung der Leistung Leistungsmerkmale

2.6.3.1 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.

2.6.3.2 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.

2.6.4 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.

2.6.4.1 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.

2.6.4.2 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.

2.6.4.3 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.

2.6.5 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.

2.6.6 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.

2.6.7 Berichte

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

2.6.8 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.

2.6.9 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.

2.6.10 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.