

1. Enhanced Technical Support (ETS)

1.1 Gegenstand

Gegenstand des IBM Enhanced Technical Support (ETS) ist die Erbringung der in dieser Basis-Leistungsbeschreibung (ETS-Basis-LB) sowie in den ETS-Plattform-Leistungsbeschreibungen für die einzelnen Betriebssystem-Plattformen bzw. Systemumgebungen (nachfolgend „ETS-Plattform-LB“ genannt) beschriebenen erweiterten Unterstützungsleistungen für die berechtigten Maschinen und Programme der jeweiligen Support-Gruppen (nachfolgend „Services“ genannt). Die vertragsrelevanten Support-Gruppen sind in der Serviceliste des Bestellscheins angegeben.

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

1.2 Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffsbestimmungen gelten zusätzlich zu den „Allgemeinen Begriffsbestimmungen“:

Basis-Supportverträge bezeichnet Verträge über folgende IBM Leistungen, sofern zutreffend:

- IBM Software Maintenance,
- IBM Hardwarewartung / IBM Instandsetzung,
- IBM ServicePac,
- IBM Subscription und Support
- IBM Passport Advantage „Subscription and Support“

oder vergleichbare Wartungs- und Support-Verträge, die für die beim Kunden installierten berechtigten Maschinen oder berechtigten Programme gelten.

Berechtigte Programme und Maschinen bezeichnet

1. die Maschinen und Programme der in der Serviceliste des Bestellscheins angegebenen Support-Gruppen und
2. die Maschinen, die in der Serviceliste des Bestellscheins unter den ausgewählten Support-Gruppen angegeben sind.

IBM behält sich das Recht vor, die Liste der Maschinen und Programme, die in den Support-Gruppen enthalten sind, in regelmäßigen Abständen zu ändern, d. h. Maschinen und Programme hinzuzufügen oder zu entfernen. Daraus ergeben sich entsprechende Änderungen an der Unterstützung für die beim Kunden installierten berechtigten Maschinen und/oder berechtigten Programme.

Direct Attached Storage (DAS) bezeichnet ein Speichersystem, das direkt an einen Server angeschlossen wird.



Berechtigte DAS-Systeme bezeichnet die DAS-Speichersysteme, die im Internet unter www.ibm.com/services/sl/products in der jeweiligen Support-Gruppe der Betriebssystem-Plattform gelistet und an die berechtigten Maschinen angeschlossen sind.

Berechtigter Anruf bezeichnet eine Serviceanforderung des Kunden, die im Rahmen dieses ETS Services bearbeitet wird.

ETS-Statusreport bezeichnet eine Zusammenstellung von Dokumenten, die Informationen zum Status gemeldeter Probleme, technische Informationen, Empfehlungen und weitere für die Erbringung der Leistungen relevante Daten enthalten.

Kundenkritisches Problem bezeichnet ein Problem im Zusammenhang mit einem berechtigten Programm oder einer berechtigten Maschine, für das dem Kunden keine Umgehung bekannt ist und das zu einer Unterbrechung der kritischen Geschäftsabläufe des Kunden führt.

Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen der Registrierung einer Serviceanforderung des Kunden im IBM Call-Management-System und dem Zeitpunkt, an dem ein qualifizierter IBM Mitarbeiter den Kunden kontaktiert, um erste Schritte der Problembestimmung einzuleiten.

Reguläre IBM Geschäftszeiten bezeichnet die örtüblichen Geschäftszeiten von IBM, in denen die Serviceleistungen zur Verfügung stehen (Montag bis Freitag, 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, gesetzliche Feiertage ausgenommen).

Remote Account Advocate Team (rAAT) bezeichnet ein Team, bestehend aus von IBM benannten Spezialisten, die gemeinsam mit dem primären Ansprechpartner für technische Fragen die Rahmenbedingungen für die technische Kommunikation im Zusammenhang mit den durch diese und eine zugehörigen ETS-Plattform-LB abgedeckten Services festlegen und danach zusammenarbeiten.

Rund um die Uhr bedeutet 24 Stunden pro Tag, sieben Tage pro Woche, einschließlich gesetzlicher Feiertage.

Service-Provider bezeichnet ein nicht zu IBM gehörendes Unternehmen, das technische Unterstützung für Nicht-IBM Produkte bereitstellt.

Support-Gruppe bezeichnet die Liste von Programmen und/oder Maschinen, die für einen bestimmten ETS-Service berechtigt sind. Die verfügbaren Support-Gruppen sind unter folgender Internetadresse zu finden: www.ibm.com/services/sl/products.

1.3 Leistungsumfang

Die nachfolgenden Leistungen werden von der IBM während der regulären IBM Geschäftszeiten erbracht, sofern nicht anders angegeben:

1.3.1 Unterstützung durch das rAAT

Das Remote Account Advocate Team wird

1. eine erste telefonische Besprechung mit dem primären Ansprechpartner für technische Fragen durchführen, um

1. die für die Services geltenden Bedingungen und alle zugehörigen Dokumente zu prüfen;
 2. sich einen Überblick über die technische IT-Umgebung des Kunden im Hinblick auf die berechtigten Maschinen und berechtigten Programme, die im Rahmen der Services unterstützt werden sollen, zu verschaffen;
 3. sich über die bestehende Support-Struktur im Unternehmen des Kunden zu informieren;
 4. kritische Systeme und Anwendungen in der durch die Services abgedeckten Unternehmensumgebung des Kunden sowie wichtige Termine (Datum und Uhrzeit) zu ermitteln; und
 5. die Erstkonfiguration der anwendbaren Tools zu planen;
2. einen ersten Test aller für die Bereitstellung von Fernunterstützung geeigneten elektronischen Verbindungen zu den berechtigten Maschinen des Kunden sowie der anwendbaren Diagnosetools durchführen; und
 3. regelmäßige telefonische Statusbesprechungen mit dem primären Ansprechpartner für technische Fragen planen. Die Häufigkeit dieser Besprechungen ist in der jeweiligen ETS-Plattform-LB angegeben, sofern die jeweilige Support-Gruppe in der Serviceliste des Bestellscheins ausgewiesen wird.

Während dieser telefonischen Besprechungen wird das rAAT einen ETS-Statusreport bereitstellen, der alle relevanten Berichte und Informationen enthält, wie in dieser und in der jeweiligen ETS-Plattform-LB beschrieben.

Bei einem kundenkritischen Problem bezüglich eines berechtigten Programms oder einer berechtigten Maschine wird das rAAT die Support-Aktivitäten innerhalb von IBM koordinieren. Dazu wird das Team die geeigneten Support-Spezialisten hinzuziehen, die vordefinierten IBM Eskalationsrichtlinien anwenden und den Kunden fortlaufend über den Status der Problemlösung informieren, bis das Problem gelöst ist.

1.3.2 Vereinbarte Reaktionszeiten

IBM wird bei einem kundenkritischen Problem bezüglich eines unterstützten Programms innerhalb von 30 Minuten (rund um die Uhr) beim Kunden zurückrufen.

Bei einer unterstützten Maschine wird IBM bei einem kundenkritischen Problem innerhalb von 30 Minuten während der für die IBM Hardware Wartung ausgewählten Servicezeiten, beim Kunden zurückrufen.

Bei allen nicht als kundenkritisch eingestuften Problemen wird IBM im Regelfall innerhalb von 2 Stunden während der regulären IBM Geschäftszeiten beim Kunden zurückrufen.

Alle kundenkritischen Probleme müssen telefonisch gemeldet werden, wobei Details zu der betroffenen Softwarekomponente sowie Maschinentype und Seriennummer genannt werden müssen.

Werden diese Informationen nicht bereitgestellt, gilt ein Problem als nicht gemeldet.

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.

1.3.3 Proaktive Unterstützung

Das rAAT wird Berichte zum Servicestatus sowie proaktive Empfehlungen bereitstellen, basierend auf Informationen, die IBM mittels elektronischer Tools oder im Rahmen regelmäßiger telefonischer Besprechungen mit dem primären Ansprechpartner für technische Fragen erfasst hat.

Einzelheiten zu den für jede Produktfamilie verfügbaren Serviceelementen sind in der jeweiligen ETS-Plattform-LB beschrieben.

1.3.4 Problemeingrenzung in mehreren IT-Umgebungen

Die IBM wird den Kunden bei der Problemeingrenzung unterstützen, wenn die gemeldeten Probleme sich über mehrere Plattformen und/oder mehrere IT-Umgebungen in den angegebenen Standorten des Kunden erstrecken.

Stellt IBM einen möglichen Fehler bei einem Nicht-IBM Produkt fest, das nicht von IBM unterstützt wird, wird IBM dem Kunden alle technischen Informationen, die während der Problemanalyse erfasst wurden, zur Nutzung überlassen, wenn das Problem an den Service-Provider des Kunden gemeldet wird.

Für die Koordination der Zusammenarbeit mit dem Service-Provider und die Problemlösung ist allein der Kunde in Zusammenarbeit mit dem Service-Provider verantwortlich. Der Kunde ist zudem für die Umsetzung der Empfehlungen des Service-Providers verantwortlich.

IBM übernimmt keine Verantwortung für die Lösung eines Problems bei Produkten, die nicht durch einen Basis-Supportvertrag abgedeckt sind.

1.3.5 Vor-Ort-Software-Unterstützung für kundenkritische Probleme

Kann ein kundenkritisches Problem bezüglich eines unterstützten Programms nicht anderweitig effizient analysiert oder behoben werden, wird die IBM in Absprache mit dem Kunden und nach eigenem Ermessen das Problem am Ort der Installation der unterstützten Maschine, auf der das unterstützte Programm läuft, weiterverfolgen.

1.4 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. Sicherzustellen, dass für die Dauer der Laufzeit dieses Services die anwendbaren Basis-Supportverträge (einschließlich der darin vereinbarten Servicezeiten) für alle Produkte, die durch die Services abgedeckt werden sollen, gültig sind. Die anwendbaren Basis-Supportverträge sind in den jeweiligen ETS-Plattform-LB im Kapitel „Technische Voraussetzungen“ beschrieben. Falls der Kunde einen dieser Basis-Supportverträge

- kündigt (oder andere Servicezeiten vereinbart), wird er das rAAT unverzüglich informieren;
4. 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. Fragen zu solchen Änderungen können an das rAAT gerichtet werden.
 5. Sicherzustellen, dass alle von der IBM bereitgestellten Zugriffscodes ausschließlich von den benannten Anforderungsberechtigten verwendet werden.
 6. IBM innerhalb von drei Arbeitstagen nach Beginn der Leistungserbringung den Namen eines primären Ansprechpartners für technische Fragen zu nennen, der für das rAAT als Ansprechpartner für alle die Services betreffenden Fragen fungiert, an den telefonischen Besprechungen mit dem rAAT teilnimmt oder einen Stellvertreter benennt, der an seiner Stelle teilnimmt, und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit den durch diese LB abgedeckten Services hat;
 7. Sicherzustellen, dass der primäre Ansprechpartner für technische Fragen, sein Stellvertreter und jeder Anrufer über ausreichende technische Kenntnisse über die berechtigten Maschinen und Programme des Kunden verfügen, um eine effektive Kommunikation mit dem IBM Support-Center sicherzustellen. Bei kundenkritischen Problemen muss ein Mitarbeiter des Kunden mit diesen Kenntnissen rund um die Uhr erreichbar sein;
 8. 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.
 9. 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.
 10. Der IBM die Berechtigung des Kunden für den Fernzugriff auf die unterstützten Maschinen zu erteilen, um der IBM die Erbringung der Leistung zu ermöglichen.
 11. Alle Tools zu installieren und Maßnahmen durchzuführen, die das rAAT dem Kunden empfiehlt und die für die effiziente Implementierung dieser Services erforderlich sind. Einzelheiten zu diesen Tools werden während der ersten telefonischen Besprechung erörtert. Von IBM bereitgestellte Tools dürfen nur zu Zwecken der Durchführung der Services verwendet werden;
 12. Die Verantwortung für die Installation von Microcode, Firmware und Programmkorrekturen gemäß den Empfehlungen der IBM zu übernehmen.
 13. 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.

1.5 Gebühren

Die Berechnung der Servicegebühren erfolgt auf der Basis der vom Kunden ausgewählten unterstützten Programme, Maschinen und Systemumgebungen des Kunden und Software Subscriptions.

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

1.6 Gutschrift bei Nichteinhaltung der vereinbarten Reaktionszeit

1.6.1 Berechnung der Gutschrift

Falls IBM die vereinbarte Reaktionszeit bei einem berechtigten Anruf nicht einhält, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift in Höhe von 4 % der jährlichen Standard-Servicegebühr (IBM Listenpreis) für die jeweilige Support-Gruppe, zu der die berechnete Maschine oder das berechnete Programm gehört, für die/das der Kunde die Gutschrift fordert. Die Servicegebühr für die Support-Gruppe ist bei IBM zu erfragen.

Der Kunde kann während jedes Vertragsjahres maximal zwei Ansprüche pro Support-Gruppe geltend machen. Die maximale Gutschrift, die dem Kunden pro Vertragsjahr und pro Support-Gruppe jährlich erteilt wird, beträgt somit 8% der im jeweiligen Bestellformular angegebenen jährlichen Servicegebühr für die jeweilige Support-Gruppe.

Der Kunde und IBM vereinbaren, dass der Anspruch des Kunden auf eine Gutschrift für den Fall des Nichterreichens einer vereinbarten Reaktionszeit ausschließlich in der Erteilung dieser Gutschrift als pauschalierter Schadenersatz durch IBM besteht und abschließend ist. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.

1.6.2 Berichte

Auf Anforderung des Kunden stellt IBM einen Bericht zu dem Vorfall bereit, für den der Kunde einen pauschalisierten Schadenersatz fordert.

1.6.3 Ausschlüsse

Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Reaktionszeit bezüglich der Problemmeldung für eine berechnete Maschine oder ein berechnetes Programm aufgrund von Ursachen außerhalb des Einflussbereichs von IBM wird kein pauschalierter Schadenersatz erteilt. Dazu zählen folgende Beispiele:

- Nichterreichbarkeit oder nicht rechtzeitige Antwort eines Kundenmitarbeiters mit ausreichenden technischen Kenntnissen bei einem Rückruf von IBM;
- Nicht berechtigter Anruf oder fehlende Informationen (siehe auch Kapitel „Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden“); und
- Denial-of-Service-Attacken, Naturkatastrophen, Änderungen aufgrund von staatlichen, politischen oder anderen behördlichen Maßnahmen oder gerichtlichen Anweisungen, Streiks, Krieg, rechtliche Maßnahmen gegen andere Firmen (einschließlich Netzbetreiber und andere Lieferanten von IBM) und weitere Fälle höherer Gewalt.

1.6.4 Verrechnung der Gutschrift

Um einen Anspruch auf eine Gutschrift geltend zu machen, muss der Kunde IBM spätestens 15 Tage nach Ende des Kalendermonats, in dem der vereinbarte Service-Level für einen berechtigten Anruf seiner Ansicht nach nicht eingehalten wurde, oder, im Fall der Kündigung des Services, vor dem Datum der Kündigung benachrichtigen. Benachrichtigt der Kunde IBM nicht innerhalb dieses Zeitraums, verwirkt er seinen Anspruch auf eine Gutschrift.

Nach Prüfung des vom Kunden geltend gemachten Anspruchs wird IBM den Kunden über die ihm zustehende Gutschrift informieren, und der Kunde ist berechtigt, diesen zu erhalten.

Alle Zahlungen, auf die der Kunde bei Ablauf der Laufzeit oder Kündigung des Services für die betroffene Support-Gruppe Anspruch hat, werden innerhalb eines Monats nach dem Wirksamkeitsdatum des Ablaufs der Servicelaufzeit oder der Kündigung der Support-Gruppe beglichen.

Der Kunde ist nur dann berechtigt, eine Gutschrift zu erhalten, wenn er die für die Services fälligen Gebühren bezahlt hat.

Mit Zahlung bzw. Verrechnung des Betrages an den Kunden sind alle Forderungen aus dieser Vereinbarung diesbezüglich abgegolten.

1.7 Ergänzende Bestimmungen hinsichtlich Laufzeit und Kündigung

Folgende Kündigungsbestimmungen ergänzen die Regelungen des Kapitels "Allgemeine Bestimmungen hinsichtlich Laufzeit und Kündigung".

Die IBM kann die Unterstützung für jede Support-Gruppe auf der "Supported Products List" mit einer Frist von drei Monaten durch schriftliche Mitteilung an den Kunden zurückziehen.

IBM kann die Unterstützung für Support-Gruppen für berechnete Nicht-IBM-Programme mit einer Frist von drei Monaten durch schriftliche Mitteilung an den Kunden zurückziehen, wenn IBM selbst nicht mehr den notwendigen Support von seinen Anbietern erhält.

Andere Änderungen in der Liste der unterstützten Maschinen und Programme (z. B. durch Hinzufügen neuer und/oder Löschen nicht mehr unterstützter Maschinen und/oder Programme) werden bei deren Auftreten in die Liste auf den angegebenen IBM Internetseiten aufgenommen.

Wurde ein gemäß dieser Leistungen bereitgestellter Service von der IBM zurückgezogen oder von der IBM oder dem Kunden gekündigt, so kann der Kunde, wenn der Service im Voraus bezahlt wurde und der bezahlte Zeitraum noch nicht abgelaufen ist, eine anteilige Gutschrift anfordern. Dies gilt für die Zurückziehung der Unterstützung für eine gesamte Support-Gruppe, nicht jedoch bei Zurückziehung der Unterstützung für einzelne Maschinen und/oder Programme.

1.8 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.