

# 1. Enhanced Technical Support für AIX

## 1.1 Gegenstand

Diese Leistungsbeschreibung (LB) beschreibt die spezifischen Services für die Betriebssystemplattform AIX im Rahmen der IBM Enhanced Technical Support Services (ETS), wenn der ETS-Service für AIX in der Serviceliste des Bestellscheins aufgeführt ist. Diese LB ergänzt die LB IBM Enhanced Technical Support (nachfolgend „ETS-Basis-LB“ genannt) und unterliegt dieser.

Gegenstand der Leistung ist die Erbringung der nachfolgend und in der ETS-Basis-LB beschriebenen erweiterten Unterstützungsleistungen für

1. die IBM Power Systems-, IBM System p-, IBM eServer pSeries- und IBM RISC/6000-Maschinen, die im Bestellschein als „berechtigte Maschinen“ aufgeführt sind; und
2. die in der Support-Gruppe „ETS4 – AIX“ enthaltenen berechtigten Programme, die im Bestellschein angegeben und auf den berechtigten Maschinen installiert sind.

## 1.2 Begriffsbestimmungen

In der vorliegenden LB haben die folgenden Begriffe die angegebene Bedeutung. Sie gelten zusätzlich zu den in der ETS-Basis-LB unter „Begriffsbestimmungen“ definierten Begriffen.

**Berechtigte DASD-Maschinen** bezeichnet die DASD-Einheiten, die Teil der berechtigten Maschine sind und an die IBM Power Systems-, IBM System i-, IBM System i5-, IBM eServer iSeries-, IBM System p-, IBM System p5- oder IBM eServer pSeries-Maschinen angeschlossen sind, die im Bestellschein als berechtigte Maschinen aufgeführt sind.

**Direct Attached Storage Device (DASD)** bezeichnet eine Speichereinheit, die direkt an einen Server angeschlossen wird, ohne Verbindung zu einem Storage Area Network (SAN) oder Network Attached Storage (NAS).

**IBM Service Agent** bezeichnet ein IBM Software-Tool, das auf dem System des Kunden installiert wird, um Fehlerprotokolle zu Hardwarefehlern und Informationen zum Systembestand zu überwachen, zu erfassen und in regelmäßigen Abständen an IBM zu übermitteln.

**IBM Performance Management (PM) Services** bezeichnet ein webbasiertes IBM Tool, das Daten auf IBM Power Systems-, IBM System i-, IBM System i5-, IBM eServer iSeries-, IBM System p-, IBM System p5- und IBM eServer pSeries-Maschinen erfasst, um Leistungsberichte zu erstellen.

**Logische Partition (LPAR)** bezeichnet einen Teil der Hardwareressourcen eines Computers, die virtualisiert als separater Computer fungieren und auf denen ein jeweils eigenes Betriebssystem läuft.

**Behebung eines kundenkritischen Problems** bezeichnet die provisorische/temporäre Aufhebung der Auswirkungen eines kundenkritischen Problems, um zu ermöglichen, dass ein berechtigtes Programm wieder genutzt werden kann, oder um dies mit vertretbaren nachteiligen Auswirkungen zu ermöglichen.

**Problembhebungszeit** bezeichnet den Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Kunde ein kundenkritisches Problem telefonisch beim IBM Help-Desk für Software meldet, und dem Zeitpunkt, an dem IBM den primären Ansprechpartner für technische Fragen über eine Maßnahme zur Behebung des kundenkritischen Problems informiert. IBM wird einen Problem Management Record (nachfolgend „PMR“ genannt) im IBM Problem-Management-System anlegen. Die Zeiten werden im PMR dokumentiert und können von beiden Parteien überprüft werden.

**PM Collection Agent** bezeichnet ein Programm oder eine Betriebssystemkomponente, das/die Leistungsdaten auf einem IBM Server erfasst, die von den IBM Performance Management Services verwendet werden.

## 1.3 Technische Voraussetzungen

Der Service setzt voraus, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

1. Die berechtigten Maschinen und berechtigten Programme sind durch eine Gewährleistung oder einen Basis-Support-Vertrag abgedeckt, entweder im Rahmen der zugehörigen LB oder einer gesonderten Vereinbarung.
2. Der IBM Service Agent sollte auf jeder berechtigten LPAR der berechtigten Maschine/n installiert und aktiviert werden, um die Erbringung der Leistungen im Rahmen der Customized Proactive Maintenance Services sowie der IBM Performance Management Services zu ermöglichen.
3. Der PM Collection Agent sollte auf jeder berechtigten LPAR der berechtigten Maschine/n installiert und/oder aktiviert werden, um die Erbringung der IBM Performance Management Services zu ermöglichen.

Falls die technischen Voraussetzungen nicht erfüllt werden, wird IBM seiner Verpflichtung zur Erbringung des Service oder einzelner betroffener Leistungen des Service entzogen.

## 1.4 Leistungsumfang

Die folgenden Verantwortlichkeiten ergänzen die in der zugehörigen ETS-Basis-Leistungsbeschreibung aufgelisteten Verantwortlichkeiten von IBM.

### 1.4.1 Customized Proactive Maintenance Services

Während vierteljährlicher Telefonkonferenzen mit dem primären Ansprechpartner des Kunden für technische Fragen wird das Remote Account Advocate Team Folgendes bereitstellen:

1. Informationen zum Status der gemeldeten Probleme und entsprechende Maßnahmenpläne;
2. Liste der PTF-, Microcode- und Firmware-Wartungsstufen, die derzeit auf der/den berechtigten Maschine/n des Kunden installiert sind, im Vergleich zu den neuesten von IBM verfügbaren Wartungsstufen;
3. Warnhinweise bezüglich bekannter Probleme, die die berechtigten Maschinen und Programme des Kunden betreffen können, und Informationen über Programmkorrekturen oder Maßnahmen zur Vermeidung dieser Probleme;
4. Informationen zu neuen Releases oder Upgrades für die beim Kunden installierten berechtigten Programme auf Anforderung des Kunden;

5. Informationen zum nahenden Ende des Servicezeitraums für die beim Kunden installierten berechtigten Programme;
6. Tipps und Verwendungshinweise zu den beim Kunden installierten berechtigten Maschinen und Programmen.

### **1.4.2 IBM Performance Management Services**

Für die berechtigten LPARs wird IBM folgende Leistungen erbringen:

1. Erfassung von Leistungsdaten in Bezug auf die berechtigten Maschinen und das berechnete AIX-Betriebssystem;
2. Unterstützung und Beratung des Kunden hinsichtlich des Betriebs der PM Collection Agent-Tools auf den berechtigten Maschinen und LPARs;
3. Bereitstellung einer Internetadresse, um dem Kunden den sicheren Zugriff auf detaillierte Informationen zur Leistung und Kapazität der bei ihm installierten berechtigten Maschine/n zu ermöglichen. Die entsprechenden Berichte können dem Kunden auf Anforderung auch während der regelmäßigen Telefonkonferenzen zwischen dem Remote Account Advocate Team und dem primären Ansprechpartner für technische Fragen übergeben werden;
4. Unterstützung des Kunden bei der Interpretation der PM-Berichte; und
5. Unterstützung des Kunden auf Anforderung bei der Festlegung notwendiger Maßnahmen zur Behebung der festgestellten Leistungsprobleme.

Für berechnete Maschinen, die in LPARs unterteilt sind, wird das IBM Performance Management Service für das Betriebssystem der Hauptpartition erbracht.

Sofern im Bestellschein ausgewählt, können die Leistungen optional auf eine oder mehrere zusätzliche LPARs ausgeweitet werden.

Die Anzahl dieser zusätzlichen LPARs wird im Bestellschein ausgewiesen und vom primären technischen Ansprechpartner während der ersten oder einer nachfolgenden Telefonkonferenz angegeben.

### **1.4.3 Erweiterte Unterstützung für ein Betriebssystem-Upgrade**

IBM wird dem Kunden während jeder jährlichen Servicelaufzeit für die Dauer von maximal 24 aufeinanderfolgenden Stunden („Zeitraum der erweiterten Unterstützung“) Zugang zu den IBM Remote-Support-Centern gewähren, um ihn bei Problemen während des Upgrades seiner AIX-Betriebssysteme, die Teil der berechtigten Programme sind, zu unterstützen.

Der Zeitraum der erweiterten Unterstützung muss zwei Wochen im Voraus geplant und zwischen dem primären Ansprechpartner des Kunden für technische Fragen und dem Remote Account Advocate Team vereinbart werden.

Das Remote Account Advocate Team wird den Kunden mindestens zwei Tage vor Beginn des Service „Erweiterte Unterstützung für ein Betriebssystem-Upgrade“ darüber informieren, wie er IBM während des Zeitraums der erweiterten Unterstützung kontaktieren kann.

Während des Zeitraums der erweiterten Unterstützung wird IBM im Regelfall während der vereinbarten Zeiten innerhalb von 30 Minuten nach einer Serviceanforderung bezüglich eines Betriebssystem-Upgrades, das Gegenstand dieses Service ist, beim Kunden zurückrufen.

Wenn bei diesem ersten Telefonat das Problem nicht gelöst werden kann, wird auf der Basis dieses Telefonats festgelegt, welche weitergehenden Maßnahmen erforderlich sind, um eine technische Lösung des Problems herbeizuführen.

Der Service „Erweiterte Unterstützung für ein Betriebssystem-Upgrade“ beinhaltet keine Installations- oder Upgrade-Aktivitäten. Für diese ist allein der Kunde verantwortlich.

## **1.4.4 Portal für elektronisches Service**

IBM wird dem Kunden Zugriff auf ein Internetportal gewähren, das folgende Funktionen bietet:

1. Proaktive Benachrichtigung hinsichtlich der Wartung, Sicherheit und Leistung der berechtigten Maschinen;
2. Zugriff auf die IBM Performance Management Services-Website, die detaillierte Informationen zur Leistung und Kapazität der berechtigten Maschinen des Kunden enthält;
3. Aktuelle Wartungsinformationen für die berechtigten Maschinen des Kunden, auf denen AIX-Betriebssysteme laufen; und
4. Anzeige der Konfigurationsdaten der berechtigten Maschinen des Kunden und Bereitstellung von Berichten zu diesen Konfigurationsdaten.

## **1.5 Optionale Services**

### **1.5.1 System Health Check**

IBM wird, sofern diese Option im Bestellschein ausgewählt ist, bis zu vier (4) Systemstatusprüfungen („System Health Checks“ genannt) für die ausgewählte Anzahl an LPARs (sofern auf den berechtigten Maschinen installiert) durchführen.

Der System Health Check Service umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Prüfung der System- und AIX-Konfiguration;
2. Analyse von Fehlerdämon und Fehlerprotokoll;
3. Prüfung von Microcode- und Firmware-Levels;
4. Prüfung der Plattenkonfiguration für die Root Volume Group (rootvg);
5. Prüfung von Plattenplatz und Plattenauslastung für die berechtigten DASD-Maschinen, wenn der optionale Storage-Service ausgewählt wurde;
6. Prüfung der Konfiguration des Service Agent;
7. Prüfung des Status der Dump-Einheit;
8. Prüfung des Status der Systemadapterkonfiguration;
9. Prüfung der Hauptspeicher- und CPU-Konfiguration/-Definition;
10. Prüfung von Netzwerkoptionen.

Die für die Analyse im Rahmen der Option System Health Check erforderlichen Daten werden entweder per Fernzugriff oder vor Ort an dem/den Aufstellungsort/en erfasst, wie jeweils anwendbar und wie zwischen dem Kunden und dem Remote Account Advocate Team vereinbart.

Nach Abschluss der Aktivitäten im Rahmen der Option System Health Check wird das Remote Account Advocate Team die erfassten Daten analysieren und dem Kunden mit dem ersten planmäßigen ETS-Prüfbericht die Ergebnisse der Analyse und etwaige zusätzliche Empfehlungen für eine mögliche Optimierung der beim Kunden installierten berechtigten



Maschinen und AIX-Betriebssysteme, die durch die Option System Health Check abgedeckt werden, bereitstellen.

Die Gebühr für die Option System Health Check basiert auf der Anzahl an LPARs und System Health Checks.

Die für jede jährliche Servicelaufzeit ausgewählte Anzahl an LPARs und System Health Checks ist im Bestellschein angegeben.

Der System Health Check Service beinhaltet keine Unterstützung für folgende Aufgaben:

1. Entwurf und Entwicklung von Anwendungen;
2. Nutzung der Programme durch den Kunden in einer anderen als der spezifizierten Betriebsumgebung;
3. Beratungsaktivitäten; oder
4. Leistungsbezogene Analyse.

## 1.5.2 Optionaler Storage-Service

IBM wird, sofern diese Option im Bestellschein ausgewählt ist, folgende Leistungen für die im Bestellschein angegebene Anzahl an berechtigten DASD-Maschinen erbringen.

IBM wird

1. dem Kunden Fernunterstützung zur Beantwortung von grundlegenden, in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zur Installation, Nutzung und Konfiguration bereitstellen;
2. den Kunden proaktiv über bekannte Probleme informieren, die sich nachteilig auf seine berechtigten DASD-Maschinen auswirken könnten, und ihm Informationen zu Updates und/oder Maßnahmen bereitstellen, die er zur Vermeidung solcher Probleme durchführen kann;
3. dem Kunden folgende Informationen im Rahmen der Customized Proactive Maintenance Services, wie in dieser LB definiert, bereitstellen:
  - a) Informationen zum Status der gemeldeten Probleme und entsprechende Maßnahmenpläne;
  - b) Technische Benachrichtigungen und Empfehlungen, die möglicherweise auf die berechtigten DASD-Maschinen anwendbar sind;
  - c) Relevante Informationen zur Wartungsstufe der berechtigten DASD-Maschinen; und
  - d) Informationen zum geplanten Ende des Servicezeitraums für die berechtigten DASD-Maschinen des Kunden.

Die Gebühr für den optionalen Storage-Service basiert auf der Anzahl der berechtigten DASD-Maschinen.

Diese Gebühr wird jedes Mal angepasst, wenn IBM nach schriftlicher Anforderung des Kunden eine neue berechnete DASD-Maschine in den Leistungsumfang des optionalen Storage-Service aufnimmt.

Wenn der Kunde den Service von einem IBM Business Partner erwirbt, sind etwaige Änderungen der Gebühr beim IBM Business Partner zu erfragen.

## 1.6 Committed Recovery Service für Software

IBM wird, sofern diese Option im Bestellschein ausgewählt ist, im Fall eines kundenkritischen Problems, das der Kunde telefonisch meldet, geeignete Maßnahmen für die Behebung eines kundenkritischen Problems festlegen und den primären Ansprechpartner für technische Fragen innerhalb von 10 Stunden während der regulären IBM Geschäftszeiten über diese Maßnahmen informieren.

Die folgenden Maßnahmen werden als geeignet zur Behebung eines kundenkritischen Problems angesehen:

1. Bereitstellung verfügbarer Programmkorrekturen oder Software-Patches zur Lösung eines Softwareproblems;
2. Durchführung einer Betriebs- und/oder Konfigurationsmaßnahme, z. B.:
  - a) Änderung einer Konfiguration bzw. eines Konfigurationsparameters;
  - b) Definition von Prüflisten, die Betriebsaufgaben beinhalten;
  - c) Änderung von Betriebsprozessen;
3. Bereitstellung einer temporären Problemumgehung, z. B. Zurücksetzen des Systems auf einen definierten Status und Installation einer Sicherung.

Maßnahmen zur Behebung eines kundenkritischen Problems können zu zusätzlichem Aufwand für den primären technischen Ansprechpartner führen.

## 1.7 Verantwortlichkeiten des Kunden

### 1.7.1 Verfügbarkeit von Daten für IBM

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM die vom PM Collection Agent erfassten Daten innerhalb des Unternehmens von IBM nutzen darf, um die Problembestimmung durchzuführen oder den Kunden bei Leistungs- und Kapazitätsproblemen zu unterstützen und ihn über vorhandene oder bevorstehende Ressourcenengpässe zu informieren. Des Weiteren erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass die bei ihm erfassten Leistungsdaten an ein IBM Unternehmen in einem anderen Land, sowohl innerhalb als auch außerhalb der Europäischen Union, übertragen werden dürfen.

### 1.7.2 Verfügbarkeit von Daten für IBM Business Partner

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM, sofern nötig, die Daten des Kunden mit IBM Business Partnern austauschen darf, um diese über den Leistungs- und Kapazitätsbedarf des Kunden zu informieren und ihnen die Möglichkeit zu geben, dem Kunden einen höheren Service-Level bereitzustellen.

### 1.7.3 Zusätzliche Verantwortlichkeiten

Die folgenden Verantwortlichkeiten ergänzen die in der zugehörigen ETS-Basis-Leistungsbeschreibung aufgelisteten Verantwortlichkeiten des Kunden.

Der Kunde wird

1. den IBM Service Agent und den PM Collection Agent nach den Anweisungen von IBM auf der/den berechtigten LPAR/s der berechtigten Maschine/n aktivieren;
2. dem Remote Account Advocate Team eine Liste der Maschinentypen und Seriennummern der berechtigten DASD-Maschinen bereitstellen, die Gegenstand des optionalen Storage-Service sind, sofern dieser Service im Bestellschein ausgewählt wurde;
3. bei Auswahl der Option Committed Recovery Service für Software im Bestellschein
  - a) Supportanforderungen bezüglich kundenkritischer Probleme gemäß den IBM Verfahren übermitteln, die dem Kunden vom Remote Account Advocate Team bereitgestellt wurden. Alle kundenkritischen Probleme, die ein berechtigtes Programm betreffen, müssen telefonisch gemeldet werden, wobei Details zu der betroffenen Softwarekomponente sowie Maschinentype und Seriennummer genannt werden müssen. Stellt der Kunde diese Informationen nicht bereit, gilt ein Problem als nicht gemeldet;
  - b) die Verantwortung dafür übernehmen, ein Sicherungskonzept zu erstellen, zu testen und stets auf dem neuesten Stand zu halten. Eine Überprüfung dieses Konzepts durch IBM ist nicht im Leistungsumfang dieser LB enthalten, kann jedoch zwischen dem Kunden und IBM gesondert vereinbart werden;
  - c) das Betriebshandbuch des Kunden gemäß dem Prozess für Fernzugriff aktualisieren, der mit dem Remote Account Advocate Team vereinbart wurde, und die Verantwortung für die Umsetzung der Änderungen übernehmen;
  - d) stets den aktuellen Service-Level (n) oder die vorhergehende Version des Service-Levels (n-1) der auf den berechtigten Maschinen installierten berechtigten Programme verwenden;
  - e) bei Meldung eines kundenkritischen Problems sicherstellen, dass der primäre technische Ansprechpartner oder dessen Stellvertreter, der über ausreichende technische Kenntnisse der berechtigten Maschinen und berechtigten Programme verfügt, rund um die Uhr erreichbar ist;
  - f) IBM nach Meldung eines kundenkritischen Problems Fernzugriff auf die berechtigten Maschinen (einschließlich der dafür notwendigen Berechtigungen) gewähren. Bei einem durch den Kunden autorisierten Fernzugriff auf die berechtigten Maschinen durch IBM wird der Kunde die Verantwortung für den angemessenen Schutz der berechtigten Maschinen und aller darauf gespeicherten Programme und Daten übernehmen;
  - g) aktiv an der Analyse gemeldeter kundenkritischer Probleme mitwirken und auf Anforderung weitere Informationen und Daten bereitstellen (spätestens innerhalb von 30 Minuten nach Eingang bei IBM), soweit nicht anders vereinbart und im PMR dokumentiert. Darüber hinausgehende Wartezeiten werden bei der Berechnung der Problembhebungszeit nicht berücksichtigt; und
  - h) den vertretbaren zusätzlichen Aufwand akzeptieren und aufbringen, der sich aus der Durchführung einer Maßnahme zur Behebung eines kundenkritischen Problems ergeben kann.

## **1.8 Ansprüche bei Nichteinhaltung der Vereinbarungen für den Committed Recovery Service für Software**

### **1.8.1 Berechnung von Gutschriften**

Wenn die Option Committed Recovery Service für Software im Bestellschein ausgewählt wurde, gilt Folgendes:

Falls IBM die vereinbarte Problembehebungszeit von 10 Stunden nicht einhält, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift in Höhe von 4 % der vereinbarten jährlichen Servicegebühr für die Option Committed Recovery Service für Software für die berechnete Maschine, für die diese Option ausgewählt wurde. Die jährliche Servicegebühr ist bei IBM oder dem vom Kunden gewählten IBM Business Partner zu erfragen.

Führt eine einzelne Ursache zu einer Nichteinhaltung der vereinbarten Problembehebungszeit bei mehreren berechtigten Maschinen, kann der Kunde nur eine Gutschrift für eine (1) der betroffenen berechtigten Maschinen geltend machen. In einem solchen Fall erhält der Kunde die jeweils höchste Gutschrift, nicht jedoch die Gesamtsumme der Gutschriften für alle betroffenen berechtigten Maschinen.

Der Kunde kann während jeder jährlichen Servicelaufzeit maximal zwei Gutschriften pro berechnete Maschine geltend machen.

Die maximale Gutschrift, die dem Kunden pro Vertragsjahr und pro Berechnete Maschine jährlich erteilt wird, beträgt somit 8% der im jeweiligen Bestellformular angegebenen jährlichen Servicegebühr für die Option Committed Recovery Service für Software.

## **1.8.2 Berichte**

Auf Anforderung des Kunden stellt IBM einen Bericht zu dem kundenkritischen Problem bereit, für das der Kunde eine Gutschrift fordert.

## **1.8.3 Ausnahmen**

Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Problembehebungszeit für ein berechtigtes Programm aufgrund von Ursachen außerhalb des Einflussbereichs von IBM werden keine Gutschriften erteilt. Dazu zählen folgende Beispiele:

1. Nichteinhaltung aufgrund von Problemen mit den vom Kunden bereitgestellten Inhalten oder aufgrund von Programmierfehlern des Kunden, einschließlich der Installation und Integration von Inhalten;
2. Nichteinhaltung aufgrund von Systemverwaltungsmaßnahmen, Befehlen oder Dateiübertragungen, die von den Mitarbeitern des Kunden durchgeführt wurden;
3. Nichteinhaltung aufgrund von Aktivitäten, die auf Wunsch oder auf Anweisung des Kunden durchgeführt wurden;
4. 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 der IBM) und weitere Fälle höherer Gewalt;
5. Nichteinhaltung aufgrund der Nichterfüllung der Verantwortlichkeiten des Kunden;
6. Nichteinhaltung oder Zeiten der Nichtverfügbarkeit, die durch andere Parteien, darunter den vom Kunden gewählten IBM Business Partner, verursacht wurden.

## **1.8.4 Haftungsausschluss**

Der Kunde und IBM vereinbaren, dass der Anspruch des Kunden auf Entschädigung bei Nichteinhaltung der Problembehebungszeit für ein berechtigtes Programm in der Erteilung einer Gutschrift als pauschalierter Schadenersatz durch IBM besteht und abschließend ist. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.

Hat der Kunde den Service von einem IBM Business Partner erworben, berechtigt ihn diese ETS-Plattform-Leistungsbeschreibung nicht dazu, einen Anspruch gegen den IBM Business Partner geltend zu machen.

### **1.8.5 Verrechnung von Gutschriften**

Um einen Anspruch auf eine Gutschrift geltend zu machen, muss der Kunde IBM spätestens 15 Tage nach Ende des Kalendermonats, in dem die vereinbarte Problembhebungszeit im Rahmen des Committed Recovery Service für Software bei einem berechtigten Anruf seiner Ansicht nach nicht eingehalten wurde, oder, im Fall der Kündigung der zugehörigen ETS-Basis-Leistungsbeschreibung, 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 eine ihm zustehende Gutschrift informieren, und der Kunde ist berechtigt, die entsprechende Gutschrift zu erhalten.

Alle Gutschriften, auf die der Kunde bei Ablauf der Laufzeit oder Kündigung der ETS-Plattform-Leistungsbeschreibung Anspruch hat, werden innerhalb eines Monats nach dem Wirksamkeitsdatum des Ablaufs der Laufzeit oder der Kündigung der ETS-Plattform-Leistungsbeschreibung beglichen.

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