

1. Enhanced Technical Support - IBM Geographically Dispersed Parallel Sysplex (GDPS) Service

1.1 Gegenstand

Die nachfolgend beschriebenen Services ergänzen und erweitern die Leistungen im Rahmen des Enhanced Technical Support Services dieses IBM ServiceSuite Vertrages.

Gegenstand der nachfolgend beschriebenen GDPS Leistungen ist die Unterstützung beim Problemmanagement im Zusammenhang mit dem GDPS-Automationscode und bei Upgrades des GDPS- Automationscodes, der auf den berechtigten zSeries Maschinen an den im Bestellschein angegebenen Aufstellungsorten installiert ist. Der Service setzt voraus, dass die Support-Gruppe "z/OS und OS/390" für jede im Rahmen dieses GDPS Services unterstützte Maschine im Bestellschein angegeben ist.

1.2 Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffsbestimmungen gelten zusätzlich zu den "Allgemeinen Begriffsbestimmungen" sowie jenen im Kapitel " Enhanced Technical Support" definierten "Begriffsbestimmungen":

GDPS steht für IBM Geographically Dispersed Parallel Sysplex.

GDPS-Automationscode bezeichnet die unter <http://www.ibm.com/services/sl/products> aufgelisteten IBM Softwareanwendungen, die die GDPS-Funktionalität bereitstellen.

1.3 Leistungsumfang

IBM wird den Kunden bei der Eingrenzung der Ursache eines vom Kunden gemeldeten Problems im Zusammenhang mit dem GDPS-Automationscode unterstützen und dem Kunden allgemein verfügbare Informationen zur Fehlerbehebung sowie Programmkorrekturen zur Verfügung stellen.

Auf Anforderung des Kunden wird IBM dem Kunden gemäß dem Verfahren, das dem Kunden separat zur Verfügung gestellt wird, allgemein verfügbare neue Releases des GDPS-Automationscodes sowie die zugehörigen Installationshandbücher bereitstellen.

Die Unterstützung kann in englischer Sprache erfolgen.

1.4 Spezifische Verantwortlichkeiten des Kunden

Die folgenden Verantwortlichkeiten ergänzen die im Kapitel "Enhanced Technical Support" aufgelisteten Verantwortlichkeiten des Kunden.

Der Kunde wird entsprechende Lizenzen für die Nutzung des GDPS-Automationscodes im Rahmen eines separaten Vertrages mit IBM erwerben.

1.5 Servicegebühren

Die Berechnung der Servicegebühren für diesen Service erfolgt auf Basis der Anzahl GDPS Lizenzen auf den unterstützten Maschinen.

Es gelten ansonsten die allgemeinen Regelungen des Enhanced Technical Support.

1.6 Ergänzende Bestimmungen hinsichtlich Laufzeit und Kündigung

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

Kündigt der Kunde die Support-Gruppe "z/OS und OS/390" des Enhanced Technical Support für eine unterstützte Maschine, wird gleichzeitig der GDPS Service für diese unterstützte Maschine gekündigt.

1.7 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 entoben, auf die das Fehlen bzw. nicht rechtzeitige Bereitstellen der erforderlichen Zustimmungen einen Einfluss haben kann.