

1. Enhanced Technical Support für VMware

1.1 Gegenstand

Diese Leistungsbeschreibung (LB) beschreibt die spezifischen Services für die Betriebssystemplattform VMWare im Rahmen der IBM Enhanced Technical Support Services (ETS), wenn der ETS-Service für VMWare 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 Durchführung der in dieser LB angegebenen Aktivitäten (nachfolgend „Service“ genannt) für die in der Support-Gruppe „ETS4 – VMware“ enthaltenen berechtigten Programme, die im Bestellschein angegeben und auf den berechtigten Maschinen des Kunden installiert sind.

1.2 Begriffsbestimmungen

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

Berechtigte DASD-Maschinen bezeichnet die DASD-Einheiten, die Teil der berechtigten Maschine sind und an die IBM System x- oder IBM Blade-Systeme angeschlossen sind, die im Bestellschein als berechnete 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).

Serverklasse (SC) bezeichnet die Preiskategorie, die auf der Anzahl an IBM System x- oder IBM Blade-Systemen basiert, die als berechnete Maschinen ausgewiesen sind, wie nachfolgend definiert:

SC1 = bis zu 2,

SC2 = bis zu 4,

SC3 = bis zu 8,

SC4 = bis zu 12,

SC5 = bis zu 20,

SC6 = bis zu 30,

SC7 = bis zu 40.

1.3 Technische Voraussetzungen

Der Service setzt voraus, dass die berechtigten Maschinen durch eine Gewährleistung oder einen Basis-Support-Vertrag abgedeckt sind, entweder im Rahmen der zugehörigen ETS-Basis-Leistungsbeschreibung oder einer gesonderten Vereinbarung.

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

1.4 Leistungsumfang

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

1.4.1 Remote Software Support

IBM wird dem Kunden auf Anforderung Fernunterstützung (über das IBM Software-Support-Center) wie nachfolgend beschrieben bereitstellen:

1. Beantwortung von grundlegenden, in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zur Installation, Nutzung und Konfiguration;
2. Beantwortung von Fragen zu Patches, Treibern oder Firmware;
3. Beantwortung von Fragen zu code-bezogenen Problemen von berechtigten Programmen, welche nicht durch einen Basis-Support-Vertrag abgedeckt sind;
4. Beantwortung von Fragen zur Produktkompatibilität;
5. Beantwortung von Fragen zu IBM Veröffentlichungen zu den berechtigten Programmen; und
6. Prüfung von Diagnoseinformationen zur Unterstützung bei der Eingrenzung der Ursache eines Problems.

Meldet der Kunde ein Problem im Zusammenhang mit einem berechtigten Programm eines anderen Herstellers als IBM, unterstützt IBM den Kunden bei der Eingrenzung der Problemursache und beschafft beim jeweiligen Hersteller Informationen zur Fehlerbehebung, sofern verfügbar, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Bei bekannten Fehlern stellt IBM dem Kunden Informationen zu Fehlerkorrekturen sowie Programmkorrekturen bereit, sofern diese verfügbar sind und IBM dazu berechtigt ist.

Wird ein neuer (bisher nicht bekannter) Fehler festgestellt, wird IBM diesen dem jeweiligen Hersteller melden und den Kunden über die ergriffenen Maßnahmen informieren. Damit gelten die Support-Leistungen durch IBM als erbracht. Für die Lösung derartiger Probleme ist der Hersteller des Programms verantwortlich.

1.4.2 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. Warnhinweise bezüglich bekannter Probleme, die die berechtigten Maschinen und Programme des Kunden betreffen können, und Informationen über Programmkorrekturen oder Maßnahmen zur Vermeidung dieser Probleme;
3. Informationen zu neuen Releases oder Upgrades für die beim Kunden installierten berechtigten Programme auf Anforderung des Kunden;
4. Informationen zum Ende des Servicezeitraums für die beim Kunden installierten berechtigten Programme; und
5. Tipps und Verwendungshinweise zu den beim Kunden installierten berechtigten Maschinen und Programmen.

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 VMware-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.

1.5 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 berechtigten Maschinen durchführen.

Der System Health Check Service umfasst die Prüfung folgender Aspekte:

1. Status des Serviceprozessors (Systemmanagement);
2. Status des Managementmoduls in der BladeCenter-Umgebung;

3. Plattencontroller;
4. VMware-Systemereignisprotokolle;
5. VMware-Leistungsprotokolle.

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 VMware-Betriebssysteme, die durch die Option System Health Check abgedeckt werden, bereitstellen.

Die Gebühr für die Option System Health Check basiert auf der Serverklasse und der für jede jährliche Servicelaufzeit ausgewählten Anzahl an System Health Checks.

Die Serverklasse und die für jede jährliche Servicelaufzeit ausgewählte Anzahl an System Health Checks sind im Bestellschein angegeben.

Die Gebühr für den System Health Check Service wird jedes Mal angepasst, wenn IBM nach schriftlicher Anforderung des Kunden eine neue berechnete Maschine in den Leistungsumfang des Service aufnimmt und dies zu einer Änderung der für den Kunden geltenden Serverklasse führt.

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

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

1. Durchführung einer Analyse auf einer der virtuellen Maschinen, die auf dem VMware-Betriebssystem des Kunden installiert sind;
2. Entwurf und Entwicklung von Anwendungen;
3. Nutzung der Programme durch den Kunden in einer anderen als der spezifizierten Betriebsumgebung;
4. Beratungsaktivitäten; oder
5. 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 Verantwortlichkeiten des Kunden

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

Der Kunde wird

1. 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.