

Leistungsbeschreibung

Enhanced Technical Support (ETS) für AIX

Ausgabe Oktober 2014

1. Gegenstand

Diese Leistungsbeschreibung (LB) beschreibt die spezifischen Services im Rahmen der IBM Enhanced Technical Support Services (ETS) für die Betriebssystemplattform AIX, wenn der ETS- Service für AIX in der Serviceliste des Bestellscheins aufgeführt ist. Diese LB ergänzt die LB IBM Software Support Services – 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

- die IBM Power Systems-, IBM System p-, IBM System i-, IBM eServer pSeries- und IBM RISC/6000-Maschinen, die in der Serviceliste des Bestellscheins unter dem ETS-Service für AIX aufgeführt sind (nachfolgend „**berechtigte Maschinen**“ genannt),
- die in der Support-Gruppe „ETS4 – AIX“ enthaltenen berechtigten Programme, die im Bestellformular angegeben und auf den berechtigten Maschinen installiert sind;
- die in der Support-Gruppe „ETS4 – AIX“ enthaltenen berechtigten DAS-Systeme, wenn die Option „DAS-Support“ in der Serviceliste des Bestellscheins unter dem ETS-Service für AIX aufgeführt ist.

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

2. Spezifische Begriffsbestimmungen

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

Berechtigte LPAR bezeichnet eine LPAR einer berechtigten Maschine, für die standardmässig und/oder optional bestimmte nachfolgend beschriebene Serviceleistungen erbracht werden.

IBM Data Collector Agent bezeichnet ein IBM Software-Tool, das auf einem System des Kunden installiert wird und Systembestandsdaten, Mikrocode Servicestände und Konfigurationsdaten überwacht, erfasst und periodisch an IBM überträgt

IBM Performance Management (PM) Services bezeichnet einen webbasierten Service, bei dem über das PM-Tool Daten auf den berechtigten Maschinen erfasst werden, um Leistungsberichte zu erstellen.

IBM Service Agent bezeichnet ein IBM Software-Tool, das auf dem System des Kunden installiert wird, um Hardwarefehlerprotokolle sowie Leistungs- und Systembestandsdaten zu überwachen, zu erfassen und in regelmässigen Abständen an IBM zu übermitteln.

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

PM-Tool bezeichnet ein Programm oder eine Betriebssystemkomponente, welche(s) Leistungsdaten auf einer berechtigten Maschine erfasst, die im Rahmen der IBM Performance Management Services verwendet werden.

2.1 Spezifische Begriffsbestimmungen der Option „Committed Recovery Service für Software“

Die folgenden Begriffe haben die spezifische Bedeutung für die Option „Committed Recovery Service für Software“, wenn diese in der Serviceliste des Bestellscheins aufgeführt ist:

Kritische Störung bezeichnet ein Ereignis, durch das ein berechtigtes Programm nicht bestimmungsgemäss genutzt werden kann (Unterbrechung oder starke Beeinträchtigung der Nutzbarkeit). Es kommt zu einer Unterbrechung der kritischen Geschäftsabläufe des Kunden, wobei dem Kunden weder die Ursache noch eine Umgehung der Störung bekannt sind. Kritische Störungen werden auch als kundenkritische Probleme (Severity-Stufe 1) bezeichnet.

Neutralisierung einer kritischen Störung bezeichnet die vorläufige/temporäre Beseitigung der Auswirkung einer kritischen Störung, so dass die bestimmungsmässige Nutzung eines berechtigten Programms wieder möglich ist oder unter vertretbaren Beeinträchtigungen fortgesetzt werden kann.

Neutralisierungszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen der telefonischen Meldung einer kritischen Störung durch den Kunden bei der IBM Problemannahme für Software (Eröffnung eines Problem Management Records, nachfolgend „PMR“ genannt, im Problem Management System der IBM) und der Benachrichtigung des Kunden über eine Massnahme zur Neutralisierung dieser kritischen Störung durch IBM. Die Zeiten werden im PMR dokumentiert und sind für beide Seiten einsehbar

3. Technische Voraussetzungen

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

- Die berechtigten Maschinen sind unter IBM Gewährleistung oder über einen Basis-Supportvertrag abgedeckt;
- Die berechtigten Programme sind über einen Basis-Supportvertrag abgedeckt;
- Der IBM Service Agent muss auf jeder berechtigten LPAR der berechtigten Maschine(n) installiert und aktiviert werden, um die Erbringung der Leistungen im Rahmen der proaktiven Unterstützung sowie der IBM Performance Management Services zu ermöglichen;
- Das PM-Tool muss auf jeder berechtigten LPAR installiert und aktiviert werden, um die Erbringung der IBM Performance Management Services zu ermöglichen;
- Die berechtigten DAS-Systeme sind unter IBM Gewährleistung (freiwilliger Herstellerservice) oder über einen Basis-Supportvertrag abgedeckt, wenn die Option „DAS-Support“ in der Serviceliste aufgeführt ist und
- Der IBM Data Collector Agent muss
 - auf jeder berechtigten LPAR der berechtigten Maschine(n) oder
 - auf einem separaten Intel/AMD Server mit entsprechender Minimumkonfiguration (siehe unter www.ibm.com/services/supline/products/policy.html), der mit der/den berechtigten Maschine(n) direkt oder über ein Netzwerk verbunden ist, installiert und aktiviert sein, wenn die Option „System Health Check(s)“ in der Serviceliste aufgeführt ist.

Falls die technischen Voraussetzungen nicht erfüllt werden, wird IBM ihrer Verpflichtung zur Erbringung des Services bzw. der beschriebenen einzelnen Leistungsteile entzogen.

4. Leistungsumfang

Die folgenden Serviceleistungen gelten zusätzlich zu denen der ETS-Basis–LB.

4.1 Proaktive Unterstützung

Während vierteljährlicher Telefonkonferenzen mit dem primären Ansprechpartner für technische Fragen wird das remote Account Advocate Team (rAAT) Folgendes bereitstellen:

- Informationen zum Status der gemeldeten Probleme und entsprechende Massnahmenpläne;
- Liste der PTF-, Mikrocode- und Firmware-Service-Level, die derzeit auf der/den berechtigten Maschine(n) des Kunden installiert sind, im Vergleich zu den neuesten von IBM verfügbaren Service-Level;;
- Warnhinweise bezüglich bekannter Probleme, die die berechtigten Maschinen und Programme des Kunden betreffen können, und Informationen über Programmkorrekturen oder Massnahmen zur Vermeidung dieser Probleme;
- Informationen zu neuen Releases oder Upgrades für die beim Kunden installierten berechtigten Programme auf Anforderung des Kunden;
- Informationen zum geplanten Ende des Servicezeitraums für die beim Kunden installierten berechtigten Programme;
- Tipps und technische Hinweise zu den beim Kunden installierten berechtigten Maschinen und Programmen.

4.2 IBM Performance Management Services

Für die berechtigten LPARs wird IBM folgende Leistungen erbringen:

- Erfassung von Leistungsdaten in Bezug auf die berechtigten Maschinen und das berechnete AIX-Betriebssystem;
- Unterstützung und Beratung des Kunden hinsichtlich des Einsatzes des PM Tools auf den berechtigten Maschinen und LPARs;
- Bereitstellung einer Internetadresse, um dem Kunden den sicheren Zugriff auf detaillierte Informationen zur Leistung und Kapazität der bei ihm installierten berechtigten Maschinen zu ermöglichen. Die entsprechenden Berichte können dem Kunden auf Anforderung auch während der regelmässigen Telefonkonferenzen zwischen dem rAAT und dem primären Ansprechpartner für technische Fragen übergeben werden;

- Unterstützung des Kunden bei der Interpretation der PM-Berichte;
- Unterstützung des Kunden auf Anforderung bei der Festlegung notwendiger Massnahmen zur Behebung der festgestellten Leistungsprobleme.

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

Sofern in der Serviceliste des Bestellscheins aufgeführt, können die Leistungen optional auf zusätzliche LPARs ausgeweitet werden (Option „Performance Mgmt Services für zusätzliche LPAR(s)“)

Die Anzahl dieser zusätzlichen LPARs ist in der Serviceliste des Bestellscheins ausgewiesen. Der primäre technische Ansprechpartner wird die berechtigten LPARs während der ersten oder einer nachfolgenden Telefonkonferenz benennen.

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 für technische Fragen und dem rAAT vereinbart werden.

Das rAAT wird den Kunden mindestens zwei Tage vor Beginn der erweiterten Unterstützung für ein Betriebssystem-Upgrade darüber informieren, wie er IBM in dieser Zeit kontaktieren kann.

Während des Zeitraums der erweiterten Unterstützung wird IBM im Regelfall innerhalb von 30 Minuten nach einer Serviceanforderung bezüglich des Betriebssystem-Upgrades 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.

4.4 Portal für elektronische Services

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

- Proaktive Mitteilungen zur Systemwartung, -sicherheit und -leistung der berechtigten Maschinen;
- Zugriff auf die IBM Performance Management Services-Webseite, die detaillierte Informationen zur Leistung und Kapazität der berechtigten Maschinen des Kunden enthält;
- Aktuelle Service-Level-Informationen für die berechtigten Maschinen des Kunden, auf denen AIX-Betriebssysteme laufen;
- Anzeige der Konfigurationsdaten der berechtigten Maschinen des Kunden und Bereitstellung von Berichten zu diesen Konfigurationsdaten.

5. Optionale Leistungen

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen sind optionale, zusätzlich kostenpflichtige Services. Sie werden erbracht, wenn sie in der Serviceliste des Bestellscheins unter dem ETS-Service für AIX separat ausgewiesen sind.

5.1 Option System Health Check(s)

IBM wird, sofern diese Option im Bestellformular 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:

- Prüfung der System- und AIX-Konfiguration;
- Analyse des Fehlerprotokolls;
- Prüfung von Mikrocode- und Firmware-Levels;
- Prüfung der Plattenkonfiguration für die Root Volume Group (rootvg);
- Prüfung von Plattenplatz und Plattenauslastung für die berechtigten DAS-Systeme, wenn die Option DAS-Support ausgewählt wurde;
- Prüfung der Konfiguration des Service Agent;
- Prüfung des Status der Dump-Konfiguration;

- Prüfung des Status der Systemadapterkonfiguration;
- Prüfung der Hauptspeicher- und CPU-Konfiguration/-Definition;
- Prüfung von Netzwerkoptionen.

Die für die Analyse im Rahmen der Option „System Health Check“ erforderlichen Daten werden per Fernzugriff erfasst

Nach Abschluss der Aktivitäten im Rahmen der Option „System Health Check“ wird das rAAT die erfassten Daten auswerten und dem Kunden mit dem nächsten planmässigen ETS-Statusreport 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 zusätzliche Gebühr für die Option „System Health Check“ basiert auf der Anzahl an LPARs und System Health Checks pro LPAR und Vertragsjahr, so wie in der Serviceliste aufgeführt. Bei unterjährig Aufnahme der Option in ein laufendes Vertragsjahr reduziert sich die Anzahl der zu leistenden Checks anteilig.

Leistungsabgrenzung:

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

- Entwurf und Entwicklung von Anwendungen;
- Nutzung der Programme durch den Kunden in einer anderen als der spezifizierten Betriebsumgebung;
- Beratungsaktivitäten; und
- Performanceanalysen.

5.2 Option DAS-Support

IBM erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen für die in der Serviceliste angegebene Anzahl an berechtigten DAS-Systemen.

IBM wird

- dem Kunden Fernunterstützung bei der Beantwortung von grundlegenden, in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zur Installation, Nutzung und Konfiguration bereitstellen;
- den Kunden proaktiv über bekannte Probleme informieren, die sich nachteilig auf seine berechtigten DAS-Systeme auswirken könnten, und ihm Informationen zu Updates und/oder Massnahmen bereitstellen, die er zur Vermeidung solcher Probleme durchführen kann; und
- dem Kunden folgende Informationen im Rahmen der proaktiven Unterstützung bereitstellen:
 - Informationen zum Status der gemeldeten Probleme und entsprechende Massnahmenpläne;
 - Technische Benachrichtigungen und Empfehlungen, die möglicherweise auf die berechtigten DAS-Systeme anwendbar sind;
 - Relevante Informationen zum Service-Level der berechtigten DAS-Systeme;
 - Informationen zum geplanten Ende des Servicezeitraums für die berechtigten DAS-Systeme des Kunden.

Die zusätzliche Gebühr für den optionalen DAS-Support basiert auf der Anzahl der berechtigten DAS-Systeme.

Diese Gebühr wird angepasst, wenn IBM nach schriftlicher Anforderung des Kunden ein neues berechtigtes DAS-System in den Leistungsumfang des optionalen DAS-Supports aufnimmt.

5.3 Option Committed Recovery Service für Software

IBM wird nach der telefonischen Meldung einer kritischen Störung durch den Kunden innerhalb von 10 Stunden rund-um-die-Uhr die geeignete Massnahme zur Neutralisierung der kritischen Störung definieren und dem Kunden mitteilen.

Als Massnahme zur Neutralisierung der kritischen Störung gelten folgende Leistungen:

- Bereitstellung einer oder mehrerer Programmkorrekturen/Softwarepatches zur Behebung des Softwarefehlers;
- Durchführung einer operativen und/oder konfigurativen Massnahme, z. B.:
 - Änderung einer Konfiguration bzw. eines Konfigurationsparameters;
 - Definition von Checklisten mit operativen Aufgaben;
 - Änderung von operativen Abläufen;
- Bereitstellung einer temporären Umgehungslösung (Workaround), so z. B. das Zurücksetzen des Systems auf einen definierten Status und die Installation einer Sicherung (Backup).

Massnahmen zur Neutralisierung der kritischen Störung können einen vertretbaren betrieblichen Mehraufwand beim Kunden zur Folge haben.

5.4 Option Performance Management Services für zusätzliche LPAR(s)

IBM erbringt die im Kapitel „IBM Performance Management Services“ beschriebenen Leistungen neben der Hauptpartition für zusätzliche vom Kunden benannte berechnete LPAR(s). Die Anzahl ist in der Serviceliste ausgewiesen.

6. Verantwortlichkeiten des Kunden

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

6.1 Zusätzliche Verantwortlichkeiten für die Standardleistungen

Der Kunde wird den IBM Service Agent und das PM-Tool nach den Anweisungen von IBM auf den berechtigten LPARs aktivieren.

6.2 Zusätzliche Verantwortlichkeiten für optionale Leistungen

6.2.1 Option System Health Check(s)

Der Kunde wird

- dem rAAT die berechtigten LPARs entsprechend der abgeschlossenen Anzahl benennen, die Gegenstand des optionalen System Health Check Services sind;
- einen Intel/AMD Server mit der erforderlichen Mindestkonfiguration (siehe www.ibm.com/services/supline/products/policy.html) und den benötigten Zugriffsrechten, wie von IBM definiert, für die Dauer der Laufzeit dieser Serviceoption bereitstellen, wenn der IBM Data Collector Agent nicht auf den LPARs der berechtigten Maschinen installiert werden soll;
- den IBM Data Collector Agent nach den Anweisungen von IBM auf der/den berechtigten LPAR(s) der berechtigten Maschine(n) bzw. auf dem separaten Server aktivieren;
- sicherstellen, dass IBM Zugriff auf die berechtigten Maschinen zum Zweck der Abfrage der benötigten Systemdaten hat, oder, sofern das rAAT dies für möglich hält, sicherstellen, dass der Kunde dem rAAT die von IBM angegebenen benötigten Systemdaten bereitstellt;
- die Nutzung von Programmen genehmigen, die IBM die Abfrage der Mikrocode Servicestände und der benötigten Daten ermöglichen, und bestätigen, dass der Kunde die alleinige Verantwortung für die Sicherheit des Netzwerks trägt;
- die Verantwortung für alle Daten und den Inhalt jeder Datenbank, die der Kunde IBM in Verbindung mit dieser Serviceoption zur Verfügung stellt, sowie für die Auswahl und Implementierung von Verfahren und Steuerungen für den Zugriff auf diese Daten und deren Sicherheit, Verschlüsselung, Verwendung und Übertragung und für die Sicherung und Wiederherstellung der Datenbank und aller gespeicherten Daten übernehmen;
- den Software-Code des IBM Data Collector Agents nach den Anweisungen von IBM von der/den LPAR/s der berechtigten Maschine/n bzw. vom separaten Server entfernen, wenn die Option der System Health Checks aus irgendeinem Grund aus dem Vertrag gekündigt wird oder die Laufzeit der Serviceoption endet;
- zur Kenntnis nehmen, dass IBM den IBM Data Collector Agent zur Erbringung der in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Services verwenden wird. IBM behält sich das Recht vor, dieses Tool zu ersetzen/aufzurüsten oder zusätzliche Tools und Prozesse zu verwenden, um die Services während der Laufzeit der Serviceoption zu erbringen. Der Kunde ist nicht berechtigt, den IBM Data Collector Agent zu verwenden oder in irgendeiner Form Kopien des IBM Data Collector Agents anzufertigen. Der Kunde darf den IBM Data Collector Agent weder vollständig noch teilweise rückumwandeln (reverse assemble/reverse compile). Dem Kunden werden durch die Verwendung des IBM Data Collector Agents in seinen Einrichtungen weder direkt noch indirekt Lizenzen oder Rechte (einschliesslich solcher zur Nutzung von Patenten) eingeräumt.

6.2.2 Option DAS-Support

Der Kunde wird dem rAAT eine Liste der Maschinentypen und Seriennummern der berechtigten DAS-Systeme bereitstellen, die Gegenstand des optionalen DAS-Supports sind.

6.2.3 Option Committed Recovery Service für Software

Der Kunde wird

- Supportanforderungen bezüglich kritischer Störungen gemäss den IBM Verfahren übermitteln, die dem Kunden vom rAAT bereitgestellt wird;
- die Verantwortung für die Erstellung bzw. die Änderungen des Backup-Konzeptes inklusive Testplan des Kunden entsprechend der Anforderungen dieser Serviceoption übernehmen. Unterstützungsleistungen zur Überprüfung des Backup-Konzeptes durch IBM sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung, können aber gesondert vereinbart werden;
- das Betriebshandbuch des Kunden gemäss dem Prozess für Fernzugriff aktualisieren, der mit dem rAAT vereinbart wird, und die Verantwortung für die Umsetzung der Änderungen übernehmen;

- stets den aktuellen Service-Level (n) oder die vorherige Version des Service-Levels (n-1) der auf den berechtigten Maschinen installierten berechtigten Programme verwenden;
- IBM nach Meldung einer kritischen Störung Fernzugriff auf die berechtigten Maschinen (einschliesslich der dafür notwendigen Berechtigungen) gewähren;
- aktiv an der Analyse der gemeldeten kritischen Störung mitwirken. Wird der Kunde aufgefordert, weitere Informationen und Daten zur Verfügung zu stellen, muss dies spätestens innerhalb von 30 min (Eingang bei IBM) erfolgen, es sei denn, es wird eine abweichende Vereinbarung getroffen und im PMR dokumentiert. Wartezeiten darüber hinaus werden aus der Neutralisierungszeit herausgerechnet; und
- bei der Umsetzung einer Massnahme zur Neutralisation einer kritischen Störung ggf. auftretenden vertretbaren betrieblichen Mehraufwände akzeptieren und leisten.

6.3 Verfügbarkeit von Daten für IBM

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM die vom IBM Service Agent, vom PM-Tool und vom IBM Data Collector 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, auch in die USA, übertragen werden dürfen.

7. Gebühren

Die Gebühren für diesen Service basieren auf den vom Kunden selektierten berechtigten Maschinen.

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

Im Übrigen gelten die Regelungen der sonstigen im Bestellschein aufgeführten Vertragsbedingungen.

8. Ansprüche bei Nichteinhaltung der Vereinbarungen für den Committed Recovery Service für Software

8.1 Berechnung von pauschalitem Schadenersatz

Wenn die Option „Committed Recovery Service für Software“ in der Serviceliste des Bestellscheins ausgewählt wurde, gilt Folgendes:

Falls IBM die vereinbarte Neutralisierungszeit von 10 Stunden nicht einhält, hat der Kunde Anspruch auf einen pauschalitem Schadenersatz in Höhe von 4 % der jährlichen Standard-Servicegebühr (IBM Listenpreis) des ETS-Services für AIX der berechtigten Maschine, für die diese Option ausgewählt wurde. Die jährliche Servicegebühr ist bei IBM zu erfragen.

Führt eine einzelne Ursache zu einer Nichteinhaltung der vereinbarten Neutralisierungszeit bei mehreren berechtigten Maschinen, kann der Kunde nur einen pauschalitem Schadenersatz für eine (1) der betroffenen berechtigten Maschinen geltend machen. In einem solchen Fall erhält der Kunde den jeweils höchsten Betrag, nicht jedoch die Gesamtsumme der Beträge für alle betroffenen berechtigten Maschinen.

Der Kunde kann pro Vertragsjahr maximal zwei Ansprüche pro berechnete Maschine geltend machen.

8.2 Berichte

Auf Anforderung des Kunden stellt IBM einen Bericht über die Bearbeitung der kritischen Störungen bereit, für die der Kunde einen pauschalitem Schadenersatz fordert.

8.3 Ausschlüsse

Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Neutralisierungszeit im Rahmen der Option „Committed Recovery Service für Software“ für eine berechnete Maschine aufgrund von Ursachen ausserhalb des Einflussbereichs von IBM wird kein pauschalitem Schadenersatz erteilt. Dazu zählen folgende Beispiele:

- Nichterreichbarkeit eines Kundenmitarbeiters mit ausreichenden technischen Kenntnissen;
- Nichterfüllung der Mitwirkungspflicht bei der Analyse der kritischen Störung;
- Nichterfüllung der weiteren Verantwortlichkeiten des Kunden;
- Störungen verursacht durch vom Kunden selbst programmierte oder andere nicht-berechtigte Programme sowie deren Installation bzw. Implementierung;
- aufgrund von Programmierfehlern des Kunden;
- Störungen aufgrund von Systemverwaltungsmassnahmen, Befehlen oder fehlerhaften Dateiübertragungen, die von den Mitarbeitern des Kunden durchgeführt wurden;

- Störungen aufgrund von Aktivitäten, die auf Wunsch oder auf Anweisung des Kunden durchgeführt wurden;
- 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.

8.4 Verrechnung des pauschalierten Schadenersatzes

Um einen Anspruch auf einen pauschalierten Schadenersatz geltend zu machen, muss der Kunde IBM spätestens 15 Tage nach Ende des Kalendermonats, in dem die vereinbarte Neutralisierungszeit im Rahmen des Committed Recovery Service für Software 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 einen pauschalierten Schadenersatz.

Nach Prüfung des vom Kunden geltend gemachten Anspruchs wird IBM den Kunden über den ihm zustehenden pauschalierten Schadenersatz 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, einen pauschalierten Schadenersatz 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.