

Leistungsbeschreibung

Enhanced Technical Support (ETS) für Linux auf System z

Ausgabe August 2012

1. Gegenstand

Diese ETS-Plattform-LB beschreibt die spezifischen Services für die Betriebssystemplattform Linux auf System z im Rahmen der IBM Enhanced Technical Support Services (ETS), wenn der ETS-Service für Linux z in der Serviceliste des Bestellformulars aufgeführt ist. Diese Leistungsbeschreibung (LB) ergänzt die IBM Enhanced Technical Support (ETS) LB (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 System z-, IBM eServer zSeries- und IBM S/390-Maschinen unter IBM Gewährleistung oder IBM Hardwarewartung (nachfolgend „berechtigte Maschinen“ genannt);
- die in der Support-Gruppe „ETS4 – Linux z“ enthaltenen berechtigten Programme, die auf den berechtigten Maschinen installiert sind; und
- die in der Support-Gruppe „ETS4 – Linux z“ enthaltenen berechtigten DASD-Systeme, wenn die Option „Storage Service“ in der Serviceliste des Bestellformulars unter dem ETS-Service für Linux z aufgeführt ist.

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen werden zu den im Vertrag aufgeführten Bestimmungen 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 „Spezifische Begriffsbestimmungen“ definierten Begriffen.

Authorized Program Analysis Report (APAR) bezeichnet ein Problem, das offiziell von IBM anerkannt und diagnostiziert wurde. Es führt in der Regel zur Veröffentlichung einer vorläufigen Programmkorrektur (Program Temporary Fix - PTF).

Berechtigte DASD-Systeme bezeichnet die DASD-Speichersysteme, die im Internet unter <http://www.ibm.com/services/sl/products> in der Support-Gruppe „ETS4 – Linux z“ gelistet und an die berechtigten Maschinen angeschlossen sind.

Direct Attached Storage Device (DASD) bezeichnet ein Speichersystem, das direkt an einen Server angeschlossen wird, ohne Verbindung zu einem Storage Area Network (SAN) oder Network Attached Storage (NAS).

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;
- Für die berechtigten Programme, die über eine OTC (One Time Charge – Einmalgebühr) bzw. über das IBM Passport Advantage und das IBM Passport Advantage Express License Agreement lizenziert wurden, liegen entsprechende Basis-Supportverträge im Rahmen einer gesonderten Vereinbarung vor; und
- Die berechtigten DASD-Systeme sind unter IBM Gewährleistung oder über einen Basis-Supportvertrag abgedeckt, wenn die Option „Storage Service“ in der Serviceliste aufgeführt ist.

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

4. Leistungsumfang

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

4.1 Remote Software Support

IBM stellt Fernunterstützung (per Telefon durch das IBM Support Center) für folgende Anforderungen des Kunden bezüglich der berechtigten Programme bereit:

- Beantwortung von grundlegenden Fragen und von in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zu Installation, Nutzung und Konfiguration;
- Beantwortung von Fragen zu Patches, Treibern oder Firmware;
- Beantwortung von Fragen zur Kompatibilität und Interoperabilität von Produkten;
- Beantwortung von Fragen zu IBM Veröffentlichungen;
- Beantwortung von Fragen zu codebedingten Fehlern bezüglich der berechtigten IBM Programme; *
- Prüfung der Diagnoseinformationen zur Unterstützung bei der Eingrenzung einer Problemursache (z.B. Unterstützung bei der Interpretation von Traces und Dumps bei Installations- und codebedingten Fehlern); * und
- Bei bekannten Fehlern, Bereitstellung von Informationen zu Fehlerkorrekturen und Programmberichtigungen (PTFs), für die der Kunde durch den Erwerb der Nutzungsrechte für die IBM Software (Lizenz) berechtigt ist. *

* Es fallen keine zusätzlichen Kosten für die über die IBM Lizenzvereinbarung bzw. Basis-Supportverträge abgedeckten Serviceleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung an.

Meldet der Kunde ein Problem im Hinblick auf berechnigte Nicht-IBM Programme, stellt IBM Unterstützung bei der Eingrenzung der Problemursache bereit und beschafft beim Hersteller, sofern verfügbar, Informationen zur Wiederherstellung.

IBM stellt, sofern dazu berechnigt, Fehler- und Programmberichtigungen (sofern verfügbar) für bekannte Fehler zur Verfügung, wenn sie keine Open-Source-Software betreffen. Für bekannte Fehler, die Open-Source-Software betreffen und für die IBM feststellt, dass Fehler- bzw. Programmberichtigungen im Internet verfügbar sind, wird IBM dem Kunden die entsprechenden URL-Links mitteilen. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, etwaige Fehler- und Programmberichtigungen selbständig zu beschaffen bzw. herunter zu laden.

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 Unterstützungsleistungen von IBM als erbracht. Für die Lösung derartiger Probleme ist der Hersteller des Programms verantwortlich.

Für den Fall, dass der Hersteller eine Fehler- bzw. Programmberichtigung für diesen neuen Fehler im Internet zur Verfügung stellt, teilt IBM dem Kunden den entsprechenden URL-Link mit.

IBM ist keinesfalls verpflichtet, Fehler- bzw. Programmberichtigungen für Probleme, die Open-Source-Software betreffen, zu entwickeln, dem Kunden zur Verfügung zu stellen oder in die entsprechende Open-Source-Software zu integrieren. Sollte IBM feststellen, dass eine Fehler- bzw. Programmberichtigung oder die Open-Source-Software, in die diese Fehler- bzw. Programmberichtigung zu integrieren ist, Rechte Dritter verletzt oder verletzen könnte, so steht es IBM frei, den Kunden hierüber zu informieren. IBM ist in diesem Fall nicht verpflichtet, den Kunden darüber zu informieren, ob eine Rechtsverletzung vorliegt oder nicht, oder dazu weitergehende Informationen, wie beispielsweise URL-Links zu Fehler- bzw. Programmberichtigungen im Internet hinsichtlich dieser Open-Source-Software, bereitzustellen.

5. Proaktive Unterstützung

Während den jeweils vierteljährlich stattfindenden 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;
- 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 Wunsch des Kunden;
- Informationen zum geplanten Ende des Servicezeitraums für die beim Kunden installierten berechtigten Programme;
- Tipps und Verwendungshinweise zu den beim Kunden installierten berechtigten Maschinen und Programmen.

Optional wird das rAAT, sofern in der Serviceliste des Bestellformulars separat ausgewählt, bis zu acht (8) zusätzliche Telefonkonferenzen durchführen. Diese Telefonkonferenzen und die zugehörigen Aktivitäten im Rahmen der proaktiven Unterstützung werden zusätzlich zu den oben beschriebenen vierteljährlichen Standardbesprechungen durchgeführt und sollten in Abstimmung zwischen dem primären Ansprechpartner für technische Fragen und dem rAAT über das Vertragsjahr verteilt werden.

6. Hardware Maintenance Level Checkup

Für die berechtigten Maschinen wird das rAAT vierteljährliche Berichte bereitstellen, die folgendes dokumentieren:

- Aktuelle Service-Level des CPU-Microcodes und Empfehlungen zu verfügbaren Updates;

- Empfehlungen bezüglich der HMC-Konfiguration (Hardware Management Console) und verfügbare Updates; und
- Informationen zur aktuellen CPU- und PCHID-Konfiguration (Physical Channel Identifier).

7. Erweiterte Unterstützung für ein Betriebssystem-Upgrade

IBM wird dem Kunden während eines jeden Vertragsjahres für die Dauer von maximal 24 aufeinander folgenden Stunden („Zeitraum der erweiterten Unterstützung“) Fernunterstützung bei Problemen während des Upgrades eines berechtigten Linux-Betriebssystems durch das IBM Support-Center geben.

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.

8. Optionale Services

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen sind optionale, zusätzlich kostenpflichtige Services. Sie werden erbracht, wenn sie in der Serviceliste des Bestellformulars separat ausgewiesen sind.

8.1 Optionaler Storage-Service

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

IBM wird

- dem Kunden Fernunterstützung zur 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 DASD-Maschinen auswirken könnten, und ihm Informationen zu Updates und/oder Massnahmen bereitstellen, die er zur Vermeidung solcher Probleme durchführen kann;
- dem Kunden folgende Informationen im Rahmen der proaktiven Unterstützung, wie in dieser ETS-Plattform-Leistungsbeschreibung definiert, bereitstellen:
 - Informationen zum Status der gemeldeten Probleme und entsprechende Massnahmenpläne;
 - Technische Benachrichtigungen und Empfehlungen, die möglicherweise auf die berechtigten DASD-Maschinen anwendbar sind;
 - Relevante Informationen zur Wartungsstufe der berechtigten DASD-Maschinen; und
 - 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 allfällige Änderungen der Gebühr beim IBM Business Partner zu erfragen.

8.2 Option Zusätzliche Telefonkonferenzen

Das rAAT wird entsprechend der in der Serviceliste ausgewiesenen Anzahl zusätzliche Telefonkonferenzen durchführen. Diese Telefonkonferenzen und die zugehörigen Aktivitäten im Rahmen der proaktiven Unterstützung werden zusätzlich zu den vierteljährlichen Standardbesprechungen durchgeführt (siehe Kapitel „Proaktive Unterstützung“).

9. Spezifische Verpflichtungen des Kunden

Die folgenden Verpflichtungen ergänzen die in der zugehörigen ETS-Basis-LB aufgelisteten Verpflichtungen des Kunden. Der Kunde wird

- dem Remote Account Advocate Team (rAAT) eine Liste der Maschinentypen und Seriennummern der berechtigten DASD-Maschinen bereitstellen, die Gegenstand des optionalen Storage-Service sind, sofern dieser Service im Bestellformular ausgewählt wurde.

10. Gebühren

Die Gebühren für diesen Service basieren auf der Anzahl IFL-Prozessoren der 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 Vertrag aufgeführten Bedingungen.