

## Leistungsbeschreibung

# Enhanced Technical Support (ETS) für Microsoft Windows

Ausgabe August 2012

### 1. Gegenstand

Diese ETS-Plattform-LB beschreibt die spezifischen Services für die Betriebssystemplattform Microsoft Windows im Rahmen der IBM Enhanced Technical Support Services (ETS), wenn der ETS-Service für Microsoft Windows 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 in der Support-Gruppe „ETS4 – Windows“ enthaltenen berechtigten Programme, wenn diese auf Maschinen installiert sind, die deren Hersteller als kompatibel für die berechtigten Programme spezifizieren; und
- die in der Support-Gruppe „ETS4 – Windows“ enthaltenen berechtigten DASD-Systeme, wenn die Option „Storage Service“ in der Serviceliste des Bestellformulars unter dem ETS-Service für Microsoft Windows aufgeführt ist.

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen werden zu den im Vertrag aufgeführten Bestimmungen erbracht.

### 2. Spezifische Begriffsbestimmungen

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

**Berechtigte DASD-Maschinen** bezeichnet die DASD-Einheiten, die Teil der berechtigten Maschine sind und direkt an die Server angeschlossen sind, die im Bestellformular 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.

**Preisgruppe** bezeichnet eine Preiskategorie, die auf der Anzahl berechtigter Maschinen basiert (Beispiel: Bereich von x bis y Server).

### 3. Technische Voraussetzungen

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

- Die berechtigten Maschinen sind durch eine IBM Gewährleistung oder entsprechende Basis-Support-Verträge abgedeckt, entweder im Rahmen der zugehörigen Leistungsbeschreibung oder einer gesonderten Vereinbarung;
- Für die berechtigten IBM Programme, die über das IBM Passport Advantage License Agreement lizenziert wurden, liegt der entsprechende Basis-Supportvertrag im Rahmen einer gesonderten Vereinbarung vor; und
- Die berechtigten DASD-Systeme sind unter IBM Gewährleistung oder über einen Basis-Supportvertrag abgedeckt, wenn die Option „Direct Attached Storage option“ 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 entzogen.

### 4. Leistungsumfang

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

## 4.1 Remote Software Support

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

- Beantwortung von grundlegenden, in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zur 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 zu den berechtigten Programmen;
- Beantwortung von Fragen zu codebedingten Fehlern bezüglich der berechtigten IBM Programme; \*
- Prüfung von Diagnoseinformationen zur Unterstützung bei der Eingrenzung der Ursache eines Problems (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. \*

\* Die hierfür entstehenden Kosten sind für die IBM Programme über die Basis-Supportverträge abgedeckt.

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.

IBM stellt, sofern dazu berechtigt, 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 Support-Leistungen durch 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.

## 4.2 Customized Proactive Maintenance Services

Während den jeweils vierteljährlich stattfindenden Telefonkonferenzen mit dem primären Ansprechpartner des Kunden für technische Fragen wird das Remote Account Advocate Team folgendes bereitstellen:

- Informationen zum Status der gemeldeten Probleme und entsprechende Massnahmenpläne;
- Informationen zu Microcode- und Firmware-Updates, die sich auf die berechtigten Maschinen auswirken können;
- 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 Ende des Servicezeitraums für die beim Kunden installierten berechtigten Programme; und
- Tipps und Verwendungshinweise zu den beim Kunden installierten berechtigten Maschinen und Programmen.

## 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 Windows-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.

## 5. Optionale Services

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

### 5.1 Option System Health Check

IBM wird, sofern diese Option im Bestellformular 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 folgende Aufgaben:

- Im Rahmen der im Bestellformular für jede jährliche Servicelaufzeit ausgewählten System Health Checks wird IBM eine technische Analyse folgender Aspekte durchführen:
  - Serviceprozessor (Systemmanagement);
  - Managementmodul in der BladeCenter-Umgebung;
  - Plattencontroller; und
  - Betriebssystemprotokolle.
- Jeweils einmal während jeder jährlichen Servicelaufzeit wird IBM eine Analyse der berechtigten Maschinen auf der Basis der Funktion des Servers (z. B. Exchange-Server, Terminal-Server etc.) durchführen.

Die Analyse der Funktion einiger Server erfordert möglicherweise bestimmte Systemtools, die auf dem System des Kunden installiert und ausgeführt werden, um die optimale Konfiguration zu bestimmen.

Die für diese Analyse erforderlichen Daten werden per Fernzugriff erfasst.

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 nächsten planmässigen ETS-Statusreport die Ergebnisse der Analyse und etwaige zusätzliche Empfehlungen für eine mögliche Optimierung der beim Kunden installierten berechtigten Maschinen und Microsoft Windows-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 Bestellformular 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 allfällige Änderungen der Gebühr beim IBM Business Partner zu erfragen.

#### 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; oder
- Leistungsbezogene Analyse.

## 5.2 Option 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 Customized Proactive Maintenance Services, 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.

## 6. 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;
- dem Remote Account Advocate Team (rAAT) eine Liste der Maschinentypen und Seriennummern der berechtigten Maschinen entsprechend der abgeschlossenen Anzahl benennen, die Gegenstand des optionalen System Health Check Services sind, sofern dieser Service im Bestellformular ausgewählt wurde.

## 7. Gebühren

Die Gebühren für diesen Service basieren auf der Anzahl Microsoft Windows Server bzw. Client Lizenzen. Im Übrigen gelten die Regelungen der sonstigen im Vertrag aufgeführten Bedingungen.