

## Leistungsbeschreibung

# IBM „Best-can-do“ Service Extension i5/OS Version 5.4

Ausgabe November 2013

### 1. Gegenstand

Gegenstand der Leistung ist die Erbringung von eingeschränkter Fernunterstützung für die Version 5.4 der IBM Betriebssystemsoftware i5/OS, für die IBM den Programmservice gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IBM für Programmpakete (AGB Programmpakete) gekündigt bzw. beendet hat. Der „Best-can-do“ Support (nachfolgend „Service“ genannt) umfasst die Unterstützung bei bekannten Softwarefehlern sowie bei Anwendungsfragen entsprechend der Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung.

Der Kunde erhält „Best-can-do“ Support i5/OS Version 5.4 für die in der Maschinenliste des Bestellformulars angegebenen *berechtigten Maschinen*. Neu erworbene *berechtigte Maschinen* können auf schriftliche Anforderung des Kunden hinzugefügt werden. Wenn sie von IBM akzeptiert wurden, werden sie in der Maschinenliste aufgeführt und können zu einer Änderung der Servicegebühren führen.

### 2. Begriffsbestimmungen

Folgende Begriffsbestimmungen ergänzen diejenigen des Kapitels „Allgemeine Begriffsbestimmungen“ aus den zugehörigen Ergänzenden Bedingungen für die in diesem Kapitel beschriebenen Serviceleistungen.

**Berechtigtes Programm** ist das vom Kunden lizenzierte IBM Betriebssystem i5/OS Version 5.4 (kurz auch „i5/OS 5.4“ genannt), das auf einer berechtigten Maschine installiert ist, so wie in der Serviceliste angegeben.

**Cores** (auch „Prozessoren“ genannt) bezeichnet die kleinste Einheit einer berechtigten Maschine ab der Power-5-Technology und höher, für die das *berechtigte Programm* und diese Service Extension lizenziert werden. Lizenzierte *Cores* sind daher *Cores*, für die das *berechtigte Programm* lizenziert wurde.

**Kumuliertes PTF Paket** bezeichnet eine Sammlung von Programmkorrekturen (Fixes, Patches), die für die vorbeugende Wartung von i5/OS 5.4 verwendet wird.

**PTF** steht für Program Temporary Fixes = temporäre Programmkorrekturen.

### 3. Technische Voraussetzungen

Es gelten folgende Bedingungen für IBM „Best-can-do“ Support i5/OS 5.4:

- Der Service setzt das Bestehen des IBM Software Maintenance Servicevertrages für IBM i für alle lizenzierten Cores (wenn vereinbart) bzw. für die berechneten Maschinen über die gesamte Laufzeit voraus. Der Supportteil der Leistungsbeschreibung der Software Maintenance für diesen speziellen Release wird durch die vorliegende „Best-can-do“ Leistungsbeschreibung eingeschränkt.
- Es werden alle lizenzierten *Cores* des *berechtigten Programms* berücksichtigt.
- Das aktuellste *kumulierte PTF Paket* muss auf der *berechtigten Maschine* installiert sein.

### 4. Leistungsumfang

Die IBM stellt dem Kunden für das *berechtigte Programm* auf den *berechtigten Maschinen* für die Dauer der Laufzeit des Services, so wie im Bestellformular angegeben, folgende Leistungen bereit:

- Fernunterstützung für folgende Anforderungen des Kunden:
  - Beantwortung von grundlegenden Fragen und von in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zu Installation (oder erneuter Installation), Nutzung und Konfiguration;
  - Beantwortung von Fragen zu IBM Veröffentlichungen zum *berechtigten Programm*;
- Durchsuchen der IBM Datenbanken nach bekannten Fällen;
- Bei bekannten Fehlern, Bereitstellung von Informationen zu Fehlerkorrekturen und Programmberichtigungen (PTFs), für die der Kunde durch den Erwerb der Nutzungsrechte für die Software (Lizenz) berechtigt ist.

#### Reaktionszeiten:

Die IBM stellt den für die Informationssysteme des Kunden verantwortlichen technischen Supportmitarbeitern telefonische und ggf. elektronische Unterstützung während der *regulären IBM Geschäftszeiten* des zuständigen IBM Support Centers bereit. Für *kundenkritische Probleme* stellt die IBM dem Kunden Unterstützung *rund-um-die-Uhr* zur Verfügung.

Die IBM wird im Regelfall nach dem Eingang einer Serviceanforderung durch den Kunden innerhalb von zwei Stunden während der *regulären IBM Geschäftszeiten* und bei *kundenkritischen Problemen rund-um-die-Uhr* 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.

IBM behält sich vor, die Unterstützungsleistungen für ein Problem nach eigenem Ermessen, spätestens aber nach 4 h einzustellen. Sollte der Kunde aus diesem Grunde den Service nicht mehr nutzen können, kann der Kunde den Service kündigen oder einen Service Extension Vertrag abschliessen.

## 5. Leistungsabgrenzung

Dieser Service umfasst keine Unterstützung:

- für das Design und die Entwicklung von Anwendungen,
- für die Nutzung der Programme in einer anderen als der vorgeschriebenen Betriebsumgebung,
- für Fehler, die von Produkten verursacht wurden, für die die IBM im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung nicht verantwortlich ist,
- für zusätzliche Softwarefunktionen, neuen Betriebssystemplattformen oder neuer Hardware,
- am Installationsort der berechtigten Maschinen,
- für neue Softwarefehler und die Bereitstellung neuer Fixes,
- für die Weiterleitung von Problemen an das Development Team.

IBM übernimmt keine Verantwortung für die Inkompatibilität zwischen dem Microcode der *berechtigten Maschinen* und den in diesem Service unterstützten Software Serviceständen, einschließlich Problemen, die durch ersetzte Hardware oder Microcode während der Wartung entstehen.

## 6. Spezifische Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde wird:

- für die in der Maschinenliste aufgeführten Maschinen für die Dauer dieses Services einen IBM Softwarewartungsvertrag abschliessen;
- alle Kommunikationsgebühren auf Seiten des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung des Service zahlen, sofern nichts anderes vereinbart wird;
- sicherstellen, dass für alle unterstützten Produkte (Software), für die der Kunde Unterstützung anfordert, eine entsprechende Lizenz vorliegt;
- sicherstellen, dass das aktuellste *kumulierte PTF Paket* auf den *berechtigten Maschinen* installiert ist;
- der IBM den Namen eines *primären Ansprechpartners für technische Fragen* beim Kunden nennen, an den allgemeine technische Informationen zu den *berechtigten Maschinen* und i5/OS 5.4 gerichtet werden können. Dieser primäre Ansprechpartner und alle Anrufer müssen über ausreichende technische Kenntnisse der *berechtigten Maschinen* des Kunden und i5/OS 5.4 verfügen, um eine effektive Kommunikation mit dem IBM Support Center sicherzustellen;
- IBM alle relevanten und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschließlich Produkt- oder Systeminformationen) bezüglich des Softwareproblems, für die der Kunde Unterstützung anfordert, bereitstellen;
- sofern vom Kunden angefordert und angemessen, IBM den erforderlichen Fernzugriff auf das System des Kunden gewähren, wenn dies zur Unterstützung des Kunden bei der Eingrenzung der Ursache eines Softwarefehlers notwendig ist. Der Kunde trägt die Verantwortung für den angemessenen Schutz der Systeme des Kunden und aller darauf gespeicherten Daten bei einem durch den Kunden autorisierten Fernzugriff durch IBM. Falls der Kunde den Fernzugriff auf das System des Kunden durch IBM nicht zulässt, kann IBM die Leistungen, die zur Lösung des Problems notwendig sind, möglicherweise nicht vollständig erbringen. In einem solchen Fall wird IBM den Kunden entsprechend informieren und die Serviceanforderung als abgeschlossen einstufen;
- die im Rahmen dieses Services erhaltenen Informationen ausschließlich zur Unterstützung der IT-Erfordernisse innerhalb des Unternehmens des Kunden zu nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Service weiterverkaufen oder zur Bereitstellung von Leistungen für Dritte zu nutzen;
- IBM schriftlich innerhalb eines Monats nach der jeweiligen Änderung über Änderungen am Maschinenbestand des Kunden informieren. Derartige Änderungen können zu einer Änderung der Servicegebühren führen.

## 7. Gebühren

Die Berechnung der Servicegebühren erfolgt auf Basis der vom Kunden erworbenen lizenzierten *Cores* des *berechtigten Programms* auf *den berechtigten Maschinen* (bei Systemen ab der Power-5- Technology und höher) bzw. pro berechnete Maschine (bei den älteren Systemen).

## **8. Beendigung**

In Abänderung der Bestimmungen des entsprechenden Kapitels „Laufzeit und Kündigung ..“ aus den zugehörigen Ergänzenden Bedingungen gelten die folgenden Bestimmungen für diesen Service.

IBM ist berechtigt, diesen Service nach schriftlicher Mitteilung an den Kunden mit einer Frist von einem Monat zu kündigen. Dieser Service wird nicht automatisch verlängert.