

Leistungsbeschreibung

IBM Software Support Services

IBM Service Extension PowerHA Standard / Enterprise Version 6.1

Ausgabe April 2015

1. Gegenstand

Gegenstand der Leistung ist die Erbringung von Fernunterstützung für die Version 6.1 des IBM Softwareproduktes PowerHA SystemMirror für AIX Standard Edition bzw. Enterprise Edition, für die IBM jeweils den Programmservice gemässden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IBM für IPLA (International Program Licence Agreement) gekündigt bzw. beendet hat. Die Service Extension umfasst die Unterstützung bei bekannten und bisher unbekanntem Softwarefehlern sowie bei Anwendungsfragen entsprechend der Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung.

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

2. Begriffsbestimmungen

In der vorliegenden Leistungsbeschreibung haben die folgenden Begriffe die angegebene Bedeutung:

Berechtigte Maschine bezeichnet eine mittels ihrer Seriennummer identifizierte Maschine, die in der Serviceliste aufgelistet ist.

Berechtigtes Programm ist das vom Kunden lizenzierte IBM Softwareprodukt PowerHA SystemMirror für AIX Standard bzw. Enterprise Edition Version 6.1 (kurz auch „PowerHA STD / EE 6.1“ 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, für die das berechtigte Programm und diese Service Extension lizenziert werden. Lizenzierte Cores sind daher Cores, für die das berechtigte Programm lizenziert wurde.

EE ist die Abkürzung für Enterprise Edition.

Kundenkritisches Problem: Problem, für das dem Kunden keine Umgehung bekannt ist und das zu einer Unterbrechung der kritischen Geschäftsabläufe des Kunden führt (Severity-Stufe 1).

STD ist die Abkürzung für Standard Edition.

3. Technische Voraussetzungen

Es gelten folgende Bedingungen für IBM Service Extension:

- Die IBM Service Extension PowerHA STD / EE 6.1 setzt das Bestehen des jeweiligen IBM Software Maintenance Servicevertrages für PowerHA STD bzw. PowerHA EE jeweils für alle lizenzierten Cores über die gesamte Laufzeit voraus.
- Es werden alle lizenzierten Cores des berechtigten Programms für die IBM Service Extension berücksichtigt

4. Leistungsumfang

Die IBM stellt dem Kunden für das berechtigte Programm auf den berechtigten Maschinen für die Dauer der Laufzeit der Service Extension, so wie im Bestellschein 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;
- Bestimmung einer geeigneten Lösung, die Programmkorrekturen (Patches) oder Fehlerumgehungen umfassen kann;

- 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);
- 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.

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.

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, und
- am Installationsort der berechtigten Maschinen.

IBM garantiert nicht die Behebung aller Fehler oder den unterbrechungsfreien Betrieb des berechtigten Programms.

6. Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde wird

- auf Anforderung von IBM das neueste verfügbare Service-Pack mit Programmkorrekturen installieren, falls eine komplexe Fehlerbehebung oder detaillierte Fehlerbestimmung erforderlich ist. Die aktuellen Service-Packs sind auf der IBM FixCentral Website unter: www.ibm.com/support/fixcentral/ zu finden.
- der IBM den Namen eines primären Ansprechpartners für technische Fragen beim Kunden nennen, an den allgemeine technische Informationen zu den berechtigten Maschinen und zum berechtigten Programm gerichtet werden können. Dieser primäre Ansprechpartner und alle Anrufer müssen über ausreichende technische Kenntnisse der berechtigten Maschinen des Kunden und PowerHA STD / EE 6.1 verfügen, um eine effektive Kommunikation mit dem IBM Support Center sicherzustellen.

7. Gebühren

Die Berechnung der Servicegebühren erfolgt jeweils auf Basis der vom Kunden erworbenen lizenzierten Cores des berechtigten Programms auf den berechtigten Maschinen.

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

8. Laufzeit, Kündigung und Zurückziehung

Für die Service Extension gilt eine Mindestlaufzeit von 3 (drei) Monaten.

Der Service Extension Service verlängert sich nicht automatisch.

Die IBM kann den Service Extension Service für das berechtigte Programm, so wie in der Serviceliste aufgeführt, mit einer Frist von 3 (drei) Monaten durch schriftliche Benachrichtigung des Kunden zurückziehen.

Vorausbezahlte Gebühren für vom Kunden vorzeitig im Migrationsfall gekündigte Maschinen bzw. einen durch IBM zurückgezogenen Service, so wie in der Serviceliste angegeben, werden dem Kunden anteilig gutgeschrieben.

Grundsätzlich erfolgt keine Gutschrift für bezahlte, bereitgestellte, aber nicht genutzte Services.

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