

## Leistungsbeschreibung

# IBM Solution Support Services – Total Support for SAP HANA (LB SSS - TS SAP HANA)

Ausgabe Januar 2016

## 1. Gegenstand

IBM erbringt die in dieser Leistungsbeschreibung „IBM Solution Support Services – Total Support für SAP HANA“ (LB) aufgeführten Dienstleistungen (nachfolgend „Services“ genannt) für

- die in der Support-Gruppe „ETS4 - Linux Intel“ enthaltenen und im Rahmen von „SAP HANA Appliances“ eingesetzten berechtigten Programme sowie
- die in der Support-Gruppe „ETS4 - Linux Intel“ enthaltenen und im Rahmen von „SAP HANA Appliances“ eingesetzten berechtigten Maschinen, auf denen die berechtigten Programme installiert sind.

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

## 2. Begriffsbestimmungen

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

**Anforderungsberechtigte** bezeichnet die Mitarbeiter des Kunden, welche Serviceanforderungen gemäss diesem Vertrag bei IBM platzieren dürfen. Diese Mitarbeiter müssen ausreichende technische Kenntnisse besitzen, damit eine problemorientierte und zielführende Kommunikation zwischen dem Kunden und der IBM möglich ist.

**Aufstellungsort** bezeichnet einen im Bestellformular angegebenen Standort, an dem die berechtigten Maschinen installiert sind/werden (Installationskundenadresse).

**Basis-Supportverträge** bezeichnet Verträge über folgende Leistungen von IBM bzw. Lenovo, sofern zutreffend:

- IBM Hardwarewartung / IBM Instandsetzung bzw. Lenovo Hardwarewartung / Lenovo Instandsetzung,
- IBM ServicePac bzw. Lenovo ServicePac,
- IBM Passport Advantage „Subscription and Support“

oder vergleichbare Wartungs- und Support-Verträge von IBM bzw. Lenovo, die für die beim Kunden installierten berechtigten Maschinen oder berechtigten Programme gelten.

**Berechtigte Maschinen** bezeichnet die Maschinen, die im Bestellformular spezifiziert\* sind (Berechtigte Maschinen der SAP HANA Appliances).

*\* Die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses im Bestellformular noch nicht erfassten Seriennummern müssen vom Kunden im Rahmen der ersten Besprechung mit dem rST (Kapitel 4.5) zur Verfügung gestellt werden.*

**Berechtigte Programme** bezeichnet die Programme, die in der Support-Gruppe „ETS4 - Linux Intel“ spezifiziert sind und im Rahmen von „SAP HANA Appliances“ eingesetzt werden.

IBM behält sich das Recht vor, die Liste der Programme, die in den Support-Gruppen enthalten ist, in regelmässigen Abständen (durch Hinzufügen neuer oder Löschen nicht mehr unterstützter Programme) zu ändern.

**Berechtigter Anruf** bezeichnet eine Serviceanforderung des Kunden, die im Rahmen dieses Services bearbeitet wird.

**Bestellformular** bezeichnet den Bestellformular selbst - inklusive seiner Anlagen- und/oder ein eventuell später hinzukommendes zugehöriges Änderungsdokument.

**IBM Spezialist** bezeichnet eine von IBM benannte Person, die technische Aktivitäten im Rahmen von Fern- oder Vor-Ort-Unterstützung durchführen wird, wie zwischen dem primären Ansprechpartner für technische Fragen auf Kundenseite und dem Remote Solution Team vereinbart.

**Kundenkritisches Problem** bezeichnet ein Problem im Zusammenhang mit einem berechtigten Programm oder einer berechtigten Maschine, für das dem Kunden keine Umgehung bekannt ist und das zu einer Unterbrechung der kritischen Geschäftsabläufe des Kunden führt (Severity-Stufe 1).

**Mikrocode** bezeichnet die unterstützten Mikrocode, Firmware und Basic Input/Output System (BIOS) Servicelevel (ausgeschlossenen BETA Versionen).

**Node** bezeichnet die logische Struktur, aus der „SAP HANA Appliances“ aufgebaut sind. Nodes bestehen physisch aus einer (Server) oder zwei berechtigten Maschinen (Server und Expansion Unit).

**Primärer Ansprechpartner für technische Fragen** bezeichnet einen Mitarbeiter auf Kundenseite, an den IBM allgemeine technische Informationen bezüglich dieses Services weiterleitet.

**Productive HANA Platform** bezeichnet den beim Kunden produktiv genutzten Teil einer In Memory Data Platform für Real-Time Analysen bzw. Real-Time Anwendungen (SAP HANA).

**Reaktionszeit** bezeichnet den Zeitraum zwischen der Registrierung einer Serviceanforderung des Kunden im IBM Call-Management-System und dem Zeitpunkt, an dem ein qualifizierter IBM Mitarbeiter den Kunden kontaktiert, um erste Schritte der Problembestimmung einzuleiten.

**Remote Solution Team (rST)** bezeichnet ein Team, bestehend aus von IBM benannten Spezialisten, das gemeinsam mit dem primären Ansprechpartner für technische Fragen die Rahmenbedingungen für die technische Kommunikation im Zusammenhang mit diesen Services festlegt und danach zusammenarbeitet.

**Service-Provider** bezeichnet ein nicht zu IBM gehörendes Unternehmen, das technische Unterstützung für Nicht-IBM Produkte bereitstellt.

**Statusreport** bezeichnet eine Zusammenstellung von Dokumenten, die Informationen zum Status gemeldeter Probleme, technische Informationen, Empfehlungen und weitere für die Erbringung der Leistungen relevante Daten enthalten.

**Support-Gruppe** bezeichnet die Liste von Programmen, die für diesen Service berechtigt sind. Die verfügbaren Support-Gruppen sind unter folgender Internetadresse zu finden: [ibm.com/services/sl/products](http://ibm.com/services/sl/products).

Die **Telefonische Problemmeldung** ist unter der kostenlosen Telefonnummer 0800 55 54 54 rund um die Uhr unter Angabe der oben aufgeführten IBM Kunden-Nummer möglich.

### 3. Technische Voraussetzungen

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

- Die berechtigten Maschinen sind unter Gewährleistung (freiwilliger Herstellerservice) von IBM bzw. Lenovo oder über einen gültigen Basis-Supportvertrag abgedeckt.
- 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.
- Für die berechtigten SUSE Linux Programme („SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications for AMD64 & Intel64“ und ggf. „SUSE Linux Enterprise Server for x86, AMD64 & Intel64“) liegt mindestens ein gültiger „Basic Maintenance“ Vertrag zwischen SUSE und dem Kunden vor.
- Für die berechtigten Red Hat Linux Programme („Red Hat Enterprise Linux for SAP HANA“ und ggf. „RedHat Enterprise Linux Server for x86“) liegt mindestens ein gültiger c Maintenance Vertrag zwischen Red Hat und dem Kunden vor.

### 4. Leistungsumfang

IBM erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen während der regulären IBM Geschäftszeiten, soweit nicht anders angegeben.

#### 4.1 Zentrale Anlaufstelle für Hardware- und Software-Probleme

Der Kunde oder ein in seinem Auftrag handelndes Unternehmen (wie z.B. SAP) meldet Probleme bezüglich den berechtigten Programmen und Maschinen telefonisch, nach Möglichkeit unter Bereitstellung aller relevanten Informationen zur Problemsituation, wie z.B.:

- IBM Kunden-Nummer (siehe Bestellformular)
- Component-ID: 5621SWC02
- Type, Modell und Serien-Nr. der Maschine
- Betriebssystem Version/Release/Level und Servicestand
- Betroffene Software/Komponente (Programm-Nr./Component-ID/Servicestand)
- Fehleridentifikation (Messagecode, Messagenummer, Returncode, Reasoncode)
- Kurze Problembeschreibung

Der erste qualifizierte Rückruf erfolgt gemäss den vereinbarten Reaktionszeiten durch einen IBM Spezialisten für „SAP HANA Appliances“ (in der Regel durch das rST) unter Berücksichtigung der gegebenenfalls schon bekannten Spezifika zu IT-Umgebung und Support-Struktur des Kunden.

Die anschliessende Bearbeitung der Probleme richtet sich nach den jeweils vereinbarten Service-Levels für die berechtigten Programme und Maschinen.

Wird bei der Bearbeitung eines Problems festgestellt, dass sich dessen Ursache auf Software von SAP bezieht, werden die Problembeschreibung und die bisherigen, relevanten Analyseergebnisse in Abstimmung mit dem Kunden direkt an SAP weiter geleitet. Hierzu berechtigt der Kunde IBM im Auftrag des Kunden zu handeln und bei SAP eine Problemmeldung unter Verwendung der SAP-Kundendaten vorzunehmen. Die SAP-Kundendaten sind definiert als:

- SAP Kundennummer und
- SAP Systemnummer und
- SAP Installationsnummer, oder

- einen bei SAP eingerichteten technischen Benutzer, der die Problemmeldung ermöglicht und IBM vom Kunden eingerichtet und bereitgestellt wird.

Für die anschließende Koordination der Zusammenarbeit mit SAP und die Problemlösung ist allein der Kunde in Zusammenarbeit mit SAP verantwortlich. Der Kunde ist zudem für die Umsetzung der Empfehlungen von SAP verantwortlich. IBM übernimmt keine Verantwortung für die Lösung eines Problems bei Produkten, die nicht durch einen Basis-Supportvertrag abgedeckt sind.

## 4.2 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);
- 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.

Meldet der Kunde ein Problem im Hinblick auf berechnete 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 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 selbstständig 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.

## 4.3 Vereinbarte Reaktionszeit

IBM wird bei einem kundenkritischen Problem bezüglich eines berechtigten Programms innerhalb von 30 Minuten (rund um die Uhr) und bei einem nicht als kundenkritisch eingestuften Problem innerhalb von zwei Stunden (während der regulären IBM Geschäftszeiten) beim Kunden zurückrufen.

Im Fall eines Problems bei einer berechtigten Maschine wird IBM bei einem kundenkritischen Problem innerhalb von 30 Minuten (während der für Hardwarewartung von IBM bzw. Lenovo gültigen Servicezeiten, die in einem anwendbaren Basis-Supportvertrag angegeben sind) und bei einem nicht als kundenkritisch eingestuften Problem innerhalb von zwei Stunden (während der regulären IBM Geschäftszeiten) beim Kunden zurückrufen.

Alle kundenkritischen Probleme müssen telefonisch gemeldet werden, wobei Details zu der betroffenen Softwarekomponente sowie Maschinentype und Seriennummer genannt werden müssen.

Werden diese Informationen nicht bereitgestellt, gilt ein Problem als nicht gemeldet.

Wenn beim ersten Rückruf durch IBM das Problem nicht gelöst werden kann, wird auf der Basis dieses Telefonats festgelegt, ob und welche weitergehenden Massnahmen erforderlich sind, um eine technische Lösung des Problems herbeizuführen.

#### 4.4 Vor-Ort-Software-Support bei kundenkritischen Problemen

Kann ein kundenkritisches Problem bezüglich eines berechtigten Programms nicht anderweitig effizient analysiert oder behoben werden, wird IBM in Absprache mit dem Kunden und nach eigenem Ermessen das Problem am Aufstellungsort der berechtigten Maschine, auf der das berechnete Programm läuft, weiterverfolgen.

#### 4.5 Unterstützung durch das rST

Das Remote Solution Team wird

- eine erste telefonische Besprechung mit dem primären Ansprechpartner für technische Fragen durchführen, um
  - die für die Services geltenden Bedingungen und alle zugehörigen Dokumente zu prüfen,
  - sich einen Überblick über die technische IT-Umgebung des Kunden im Hinblick auf die berechtigten Programme und Maschinen, die im Rahmen der Services unterstützt werden sollen, zu verschaffen,
  - sich über die bestehende Support-Struktur beim Kunden zu informieren,
  - kritische Systeme und Anwendungen in der durch die Services abgedeckten Umgebung des Kunden sowie wichtige Termine (Datum und Uhrzeit) zu ermitteln und
- die Leistungen im Rahmen des Personentage-Kontingentes und der proaktiven Services sowie
- halbjährliche, telefonische Statusbesprechungen mit dem primären Ansprechpartner für technische Fragen planen.

Während dieser Besprechungen wird das rST einen Statusreport bereitstellen, der alle relevanten Berichte und Informationen enthält, wie in dieser Leistungsbeschreibung beschrieben.

Bei einem kundenkritischen Problem bezüglich eines berechtigten Programms oder einer berechtigten Maschine wird das rST die Support-Aktivitäten innerhalb von IBM koordinieren. Dazu wird das Team die geeigneten Support-Spezialisten hinzuziehen, die vordefinierten IBM Eskalationsrichtlinien anwenden und den Kunden fortlaufend über den Status der Problemlösung informieren, bis das Problem gelöst ist.

#### 4.6 Microcode and Release Management

Im Rahmen dieses Services werden in Abstimmung mit dem Kunden ein Mal pro Vertragsjahr die Service-Stände für die erste Node jeder Productive HANA Platform und den darauf installierten Programmen ermittelt, mit den dafür zu diesem Zeitpunkt jeweils verfügbaren Service-Ständen verglichen und in einer Aufstellung mit Empfehlungen sinnvoller Updates zusammen gefasst.

Der Zeitraum für die Erbringung dieses Services muss mindestens drei Wochen im Voraus geplant und zwischen dem Kunden und IBM (rST) vereinbart werden.

##### 4.6.1 Ermittlung der Service-Stände

Zu Vertragsbeginn liefert die IBM eine Liste sowie eine Beschreibung der vom Kunden zu sammelnden bzw. zu erstellenden Daten. Zu diesen Daten gehören insbesondere

- Berechnete Maschinen: Support Data
- Programme: Service Level

Der Kunde ermittelt diese Daten jeweils zu den beiden vereinbarten Terminen und schickt sie in elektronischer Form an das IBM Support Center (siehe: <https://www.ecurep.ibm.com/app/upload>).

Anderenfalls ist die IBM ihren Verpflichtungen zur Erbringung des Services enthoben.

##### 4.6.2 Analyse und resultierende Empfehlungen

IBM überprüft die Aktualität der aufgenommenen Service-Stände mit den aktuellen Patch-Informationen von SAP und den relevanten Update-Empfehlungen vom ISSIC (IBM SAP International Competence Center). Die sich daraus ergebenden Vorschläge für Updates der Service-Stände werden dann vom rST unter Berücksichtigung der aktuellen Problemmeldungen auf die Besonderheiten der Installation beim Kunden abgestimmt.

Basierend auf den Erkenntnissen dieser Analysen erarbeitet IBM eine Aufstellung mit Empfehlungen sinnvoller Updates und stellt diese dem Kunden bereit.

Die Verpflichtungen der IBM im Rahmen dieses Services sind erfüllt, wenn diese Aufstellung an den Ansprechpartner des Kunden in schriftlicher oder elektronischer Form übergeben wurde. Eine detaillierte Erläuterung der Empfehlungen erfolgt im Rahmen der halbjährlich stattfindenden Statusbesprechungen (Kapitel 4.5) oder auf Anfrage telefonisch über das rST.

Aufwände, die im Rahmen der Umsetzung der empfohlenen Updates der Service-Stände entstehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungen und können im Rahmen des Personentage-Kontingentes beauftragt werden. Die Leistungen werden als Dienstleistung im Sinne einer Beratung und Unterstützung erbracht. Die Verantwortung zur Änderung von Systemparametern bzw. Installation von Updates verbleibt allein beim Kunden.

## 4.7 Health Check

Im Rahmen dieses Services überprüft IBM in Abstimmung mit dem Kunden und auf Basis der vom Kunden zur Verfügung gestellten Analysedaten, einmal pro Vertragsjahr remote (optional auch vor Ort im Rahmen des Personentage-Kontingentes möglich) für die Productive Nodes und Standby Nodes jeder Productive HANA Plattform die „SAP HANA Appliance“-Installation des Kunden. Dabei wird erfasst, in welcher Weise die „SAP HANA Appliance“-Umgebung aufgesetzt wurde, welche Änderungen sich hinsichtlich der Anforderungen und Konfiguration ergeben haben und wie sie betrieben wird.

Der Zeitraum für die Erbringung dieses Services muss mindestens drei Wochen im Voraus geplant und zwischen dem Kunden und IBM (rST) vereinbart werden.

Als Voraussetzung für diesen remote Service benötigt IBM die dafür notwendigen Analysedaten von der „SAP HANA Appliance“-Installation des Kunden. Anderenfalls ist die IBM ihren Verpflichtungen zur Erbringung dieses remote Services entbunden. Die Details zur Generierung und Bereitstellung der Analysedaten werden zu Vertragsbeginn zwischen dem Kunden und IBM (rST) abgestimmt.

Der Health Check umfasst folgende Leistungen, die für die Productive Nodes und Standby Nodes jeder Productive HANA Plattform und den darauf installierten Programmen, basierend auf den Erfahrungen der IBM und den Empfehlungen der SAP, erbracht werden. Hierbei gilt:

- Analyse und Bewertung von Hardware Fehlern und Temperaturverlauf;
- Überprüfung der System-Treiber;
- Analyse und Bewertung der System-Konfiguration;
- Analyse und Bewertung der GPFS- und Linux-Logfiles;
- Aufzeigen möglicher Problembereiche;
- Vorschläge zur Lösung etwaiger Probleme.

Gemeinsam mit den Ergebnissen des ebenfalls zu diesem Termin durchgeführten Microcode & Release Management (Kapitel 4.6) ergibt sich eine ganzheitliche Analyse der beim Kunden betriebenen und im Rahmen dieses Services betrachteten „SAP HANA Appliance“-Umgebung.

Die Ergebnisse der Analyse werden in einem Statusbericht dokumentiert.

Die Verpflichtungen der IBM im Rahmen dieses Services sind erfüllt, wenn dieser Statusbericht an den Ansprechpartner des Kunden in schriftlicher oder elektronischer Form übergeben wurde. Eine detaillierte Erläuterung der Analyseergebnisse erfolgt im Rahmen der halbjährlich stattfindenden Statusbesprechungen (Kapitel 4.5) oder auf Anfrage telefonisch über das rST.

Aufwände, die im Rahmen der Umsetzung der empfohlenen Anpassungen entstehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungen und können im Rahmen des Personentage-Kontingentes beauftragt werden. Die Leistungen werden als Dienstleistung im Sinne einer Beratung und Unterstützung erbracht. Die Verantwortung zur Änderung von Systemparametern bzw. Installation von Updates verbleibt allein beim Kunden.

## 4.8 Zusätzliche Systemprüfungen (MRM oder Health Check)

IBM führt, wenn vereinbart (siehe Bestellformular) zusätzliche Prüfungen der „SAP HANA Appliance“-Installation des Kunden durch. Die Systemprüfung wird pro Node abgerechnet und umfasst eine der folgenden Leistungen:

- Microcode & Release Management (Kapitel 4.6)
- Health Check (Kapitel 4.7)

die der Kunde jeweils frei wählen kann.

Der Zeitraum für die Erbringung dieses Services muss mindestens drei Wochen im Voraus geplant und zwischen dem Kunden und IBM (rST) vereinbart werden.

## 4.9 Erweiterte Unterstützung (Hot Standby)

IBM wird dem Kunden in Abstimmung mit dem Kunden ein Mal pro Vertragsjahr für die Dauer von maximal 24 aufeinander folgenden Stunden („Zeitraum der erweiterten Unterstützung“) Fernunterstützung bei Problemen während des Upgrades der „SAP HANA Appliance“-Installation durch das IBM Support-Center geben.

Der Zeitraum der erweiterten Unterstützung muss mindestens drei Wochen im Voraus geplant und zwischen dem Kunden und IBM (rST) vereinbart werden.

Die IBM wird den Kunden mindestens zwei Tage vor Beginn der erweiterten Unterstützung für das 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 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 (Hot Standby)“ beinhaltet keine Installations- oder Upgrade-Aktivitäten. Diese können aber im Rahmen des Personentage-Kontingentes beauftragt werden. Die Leistungen werden dann als Dienstleistung im Sinne einer Beratung und Unterstützung erbracht. Die Verantwortung zur Änderung von Systemparametern bzw. Installation von Updates verbleibt allein beim Kunden.

## 4.10 Jährliche Ausbauplanung

In Abstimmung mit dem Kunden wird IBM maximal einmal pro Vertragsjahr eine Telefonkonferenz (optional auch als Besprechung vor Ort im Rahmen des Personentage-Kontingentes möglich) mit dem Kunden durchführen, um den weiteren Ausbau der installierten „SAP HANA Appliance“-Umgebung zu planen.

Ziel ist es, auf Basis der bisherigen Informationen zu Auslastung und Performance sowie der vom Kunden bereitzustellenden Daten- und Projekt-Prognose zu den geplanten künftigen Anforderungen, frühzeitig den Ausbau der „SAP HANA Appliance“-Umgebung zu ermöglichen und die dafür notwendigen Ressourcen- bzw. Vertragsanpassungen durch zu führen.

Der Termin für die Telefonkonferenz (bzw. Besprechung vor Ort) muss mindestens drei Wochen im Voraus geplant und zwischen dem Kunden und IBM vereinbart werden.

## 4.11 Leistungen im Rahmen des Personentage-Kontingentes

Wenn vereinbart (siehe Bestellformular) erbringt IBM nachfolgend beschriebene Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Bereich der „SAP HANA Appliance“-Umgebung jeweils remote oder in Abstimmung mit dem Kunden und nach eigenem Ermessen direkt am Aufstellungsort der berechtigten Maschine (siehe Bestellformular). Der Umfang (Anzahl der Personentage) sowie die Servicegebühr(en) sind im Bestellformular aufgeführt.

Die Beratungs- und Unterstützungsleistungen setzen voraus, dass über den gesamten Leistungszeitraum die für die Leistungserbringung erforderlichen Hardware- und Softwarevoraussetzungen bestehen.

Der Zeitraum für die Erbringung dieser Services muss mindestens drei Wochen im Voraus geplant und zwischen dem Kunden und IBM (rST) vereinbart werden.

Die Leistungen werden stundenweise (remote) oder tageweise (am Aufstellungsort der berechtigten Maschine) während der regulären IBM Geschäftszeiten erbracht und gegen das vereinbarte Personentage-Kontingent verrechnet. Ein Personentag umfasst dabei 8 Stunden Arbeitszeit.

Für alle Leistungen, die auf Wunsch des Kunden und in Abstimmung mit der IBM a) ausserhalb der regulären IBM Geschäftszeiten oder b) innerhalb der regulären IBM Geschäftszeiten erbracht werden, jedoch 8 Stunden Regelarbeitszeit übersteigen, wird ein Zuschlag von 30% auf das Personentage-Kontingent angerechnet. Generell wird für das Erbringen von Leistungen an Wochenenden ein Zuschlag von 50 % und an gesetzlichen Feiertagen sowie am 24./31.12. von 100 % auf das Personentage-Kontingent angerechnet. Alle Reisekosten zum Aufstellungsort der berechtigten Maschine sind in den Servicegebühren enthalten.

Nicht genutzte, ganze Personentage werden am Ende der Vertragslaufzeit gutgeschrieben oder verrechnet. Dies gilt nicht für die vereinbarte Mindestabnahmemenge. Nicht genutzte Personentage der vereinbarten Mindestabnahmemenge verfallen zum Ende der Vertragslaufzeit ersatzlos, d.h. eine Gutschrift erfolgt nicht.

Der Kunde und IBM stimmen überein, dass der Kunde die Verantwortung für die durch den Einsatz der Services angestrebten und damit erzielten Ergebnisse trägt. Die organisatorische Einbindung der Materialien von IBM in den Betriebsablauf des Kunden ist von diesem eigenverantwortlich vorzunehmen.

### 4.11.1 Implementierung

IBM Spezialisten erbringen Beratungs- und Unterstützungsleistungen (Softwareinstallation und Konfiguration) im Rahmen der Implementierung der „SAP HANA Appliance“-Umgebung.

Darüber hinaus übernimmt ein IBM Spezialist die Koordination der IBM Leistungen während der Implementierung. Für diese Aufgabe wird ein Projektkoordinator eingesetzt und dem Kunden namentlich benannt. Der IBM Projektkoordinator ist für die Dauer der Implementierung der zentrale Ansprechpartner.

### 4.11.2 Unterstützung bei Update, Upgrade und Konfigurationsänderungen

IBM Spezialisten erbringen Beratungs- und Unterstützungsleistungen bei der Systembetreuung der „SAP HANA Appliance“-Umgebung. Hierzu zählen unter anderem das Einspielen von Updates und Fixes, die Durchführung von Release Upgrades sowie Anpassungen in der Konfiguration der „SAP HANA Appliance“-Umgebung.

## 5. Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde wird:

- alle Kommunikationsgebühren auf Seiten des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung des Services zahlen, sofern nichts anderes vereinbart wird;
- sicherstellen, dass für alle berechtigten Programme, für die Unterstützung angefordert wird, ein Nutzungsrecht besteht;
- sicherstellen, dass für die Dauer der Laufzeit dieses Services die anwendbaren Basis-Supportverträge (einschliesslich der darin vereinbarten Servicezeiten) für alle Produkte, die durch die Services abgedeckt werden sollen, gültig sind. Die anwendbaren Basis-Supportverträge sind im Kapitel 3 „Technische Voraussetzungen“ beschrieben. Falls der Kunde einen dieser Basis-Supportverträge kündigt (oder andere Servicezeiten vereinbart), wird er das rST unverzüglich informieren;
- IBM innerhalb von drei Arbeitstagen nach Beginn der Leistungserbringung den Namen eines primären Ansprechpartners für technische Fragen nennen, der
  - für das rST als Ansprechpartner für alle die Services betreffenden Fragen fungiert,
  - an den Besprechungen mit dem rST teilnimmt oder einen Stellvertreter benennt, der an seiner Stelle teilnimmt und
  - auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit den durch diese LB abgedeckten Services hat;

- sicherstellen, dass der primäre Ansprechpartner für technische Fragen, sein Stellvertreter und jeder Anrufer über ausreichende technische Kenntnisse über die berechtigten Programme und Maschinen des Kunden verfügen, um eine effektive Kommunikation mit dem IBM Support-Center sicherzustellen. Bei kundenkritischen Problemen muss ein Mitarbeiter des Kunden mit diesen Kenntnissen rund um die Uhr erreichbar sein;
- kundenkritische Probleme bezüglich eines berechtigten Programms telefonisch melden und dabei Details zu der betroffenen Softwarekomponente sowie bei einem maschinenbezogenen Service die Maschinentype und Seriennummer nennen. Werden diese Informationen IBM nicht vollständig und fristgerecht bereitgestellt, gilt ein Problem als nicht gemeldet;
- regelmässig die Liste der berechtigten Programme und Maschinen innerhalb der Support-Gruppen unter <http://www.ibm.com/services/sl/products> prüfen, um festzustellen, ob z.B. neu angekündigte Produkte hinzugefügt bzw. Maschinen und/oder Programme z.B. beim Erreichen des Serviceenddatums entfernt wurden. Fragen zu solchen Änderungen können an das rST gerichtet werden;
- alle Tools installieren und Massnahmen durchführen, die das rST oder ein IBM Spezialist dem Kunden empfiehlt und die für die effiziente Implementierung dieser Services erforderlich sind. Einzelheiten zu diesen Tools werden während der ersten telefonischen Besprechung erörtert. Von IBM bereitgestellte Tools dürfen nur zu Zwecken der Durchführung der Services verwendet werden;
- eine elektronische Verbindung zur Übermittlung von Datenberichten an IBM bereitstellen und deren Übertragung erlauben, um die effektive Nutzung der oben angegebenen Service-Tools zu ermöglichen. Anderenfalls wird IBM seinen Verpflichtung zur Erbringung der damit im Zusammenhang stehenden Leistungen entzogen;
- die im Rahmen dieses Service erhaltenen Informationen ausschliesslich für die Unterstützung der DV-Erfordernisse innerhalb des Unternehmens des Kunden nutzen;
- sicherstellen, dass alle von IBM bereitgestellten Zugriffscodes ausschliesslich von den benannten Anforderungsberechtigten verwendet werden;
- IBM die erforderlichen und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschliesslich Produkt- oder Systeminformationen) im Zusammenhang mit Problemen hinsichtlich berechtigten Programme und Maschinen zu liefern, für die Unterstützung angefordert wird;
- die Verantwortung für den angemessenen Schutz der berechtigten Maschinen und aller darauf gespeicherten Programme und Daten sowie Datenträger und Zahlungsmittel übernehmen;
- die Verantwortung für die Installation des bzw. der von IBM empfohlenen Mikrocodes, Firmware oder Programmkorrekturen übernehmen;
- die Organisation der Besprechungen am Aufstellungsort übernehmen;
- den IBM Spezialisten bzw. rST über alle Sicherheits- und Brandschutzbestimmungen informieren, die an dem Aufstellungsort gelten, an dem die technischen Aktivitäten bzw. Besprechungen im Rahmen dieses Service durchgeführt werden;
- dem IBM Spezialisten bzw. rST Zugang zu den Räumlichkeiten und der Hardware sowie zu wichtigen Ressourcen und Informationen gewährleisten, soweit dies zur Erfüllung der Leistungen notwendig ist;
- IBM Änderungen an der „SAP HANA Appliance“-Installation, die das genutzte Lizenzmodell betreffen, innerhalb von einem Monat nach der Änderung schriftlich mitteilen. Solche Änderungen können zu einer Änderung der Servicegebühren für diesen Service führen.

## 6. Servicegebühren

Die vom Kunden zu bezahlenden Gebühren sind im Bestellformular angegeben. Diese basieren auf dem Bestand der berechtigten Maschinen, den vereinbarten Services, der vereinbarten Vertragslaufzeit und der vom Kunden gewählten Zahlungsweise.

IBM kann die Gebühren anpassen, wenn ein Aufstellungsort hinzukommt oder geändert wird, oder eine berechnete Maschine neu hinzukommt, herausgenommen oder geändert wird. Entsprechendes gilt für Änderungen in Bezug auf die Art und den Umfang der Services. Auf eine solche Änderung finden die zum Zeitpunkt der Änderung geltenden Gebühren Anwendung.

Kommen berechnete Maschinen bzw. Services neu hinzu oder werden bestehende berechnete Maschinen bzw. Services erweitert, gelten hierfür die zum Zeitpunkt der Aufnahme / Erweiterung allgemein gültigen Gebühren für die verbleibende anfängliche Vertragslaufzeit.

Diese Gebühren werden zum Zeitpunkt der Änderung anteilig für die anfängliche Restlaufzeit dieses Vertrages entsprechend der Zahlungsbedingungen fällig.

Werden die allgemein geltenden Gebühren reduziert, werden diese ab dem dafür festgelegten Zeitpunkt angewendet.

Sofern es die geschäftlichen Anforderungen des Kunden erforderlich machen, kann im gegenseitigen Einvernehmen die Rechnungslegung entsprechend den Wünschen des Kunden aufgeteilt werden.

Alle Serviceleistungen während der regulären IBM Geschäftszeiten sowie bei kundenkritischen Problemen ausserhalb der regulären IBM Geschäftszeiten sind in den Servicegebühren im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung enthalten.

Alle mit den Aktivitäten am Aufstellungsort in Zusammenhang stehenden Reisekosten sind mit den Servicegebühren im Rahmen dieser Leistungsvereinbarung abgedeckt.

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

## **7. Ansprüche bei Nichteinhaltung der vereinbarten Reaktionszeit**

### **7.1 Berechnung von pauschalierem Schadenersatz**

Falls IBM die vereinbarte Reaktionszeit bei einem berechtigten Anruf nicht einhält, hat der Kunde Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz in Höhe von 4 % der jährlichen Servicegebühr der folgenden Service-Komponenten vom „IBM Solution Support Services - Total Support für SAP HANA“ (siehe Bestellformular):

- Total Support für SAP HANA Appliances - Basis und Optionen (abzüglich der Servicegebühren für „Personentage, inkl. Reisekosten (Projektunterstützung)“)
- Total Support für SAP HANA Appliances – Nodes

Der Kunde kann während jedes Vertragsjahres maximal zwei Ansprüche geltend machen. Mit Zahlung des pauschalierten Schadenersatzes sind alle Ansprüche des Kunden aus der Nichteinhaltung der vereinbarten Reaktionszeit abgegolten.

### **7.2 Berichte**

Auf Anforderung des Kunden stellt IBM einen Bericht zu dem Vorfall bereit, für den der Kunde einen pauschalierten Schadenersatz fordert.

### **7.3 Ausschlüsse**

Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Reaktionszeit bezüglich der Problemmeldung für eine berechnete Maschine oder ein berechtigtes Programm aufgrund von Ursachen ausserhalb des Einflussbereichs von IBM wird kein pauschalierter Schadenersatz erteilt. Dazu zählen folgende Beispiele:

- Nichterreichbarkeit oder nicht rechtzeitige Antwort eines Kundenmitarbeiters mit ausreichenden technischen Kenntnissen bei einem Rückruf von IBM;
- Nicht berechtigter Anruf oder fehlende Informationen (siehe auch Kapitel „5 Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden“);
- 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.

### **7.4 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 der vereinbarte Service-Level 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 vereinbarten Vertragslaufzeit oder Kündigung des Services Anspruch hat, werden innerhalb eines Monats nach dem Wirksamkeitsdatum des Ablaufs der vereinbarten Vertragslaufzeit oder der Kündigung beglichen. Der Kunde ist nur dann berechtigt, einen pauschalierten Schadenersatz zu erhalten, wenn er die für die Services fälligen Servicegebühren bezahlt hat.

Mit Zahlung bzw. Verrechnung des Betrages an den Kunden sind alle Forderungen aus dieser Vereinbarung diesbezüglich abgegolten.

## **8. Verlängerung, Beendigung, Kündigung und Zurückziehung**

Der Service verlängert sich nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit nicht automatisch, sondern endet mit dem auf dem Bestellformular angegebenen Vertragsende.

Der Kunde kann den Service während der vereinbarten Leistungsdauer nicht ordentlich kündigen.

IBM kann den Service oder einzelne Leistungen mit einer Frist von drei Monaten durch schriftliche Mitteilung an den Kunden kündigen oder zurückziehen, wenn IBM selbst nicht mehr den notwendigen Support von seinen Anbietern erhält. Die Servicegebühr wird insoweit entsprechend angepasst.

Wurde ein gemäss dieser Leistungen bereitgestellter Service von IBM zurückgezogen oder gekündigt, so kann der Kunde, wenn der Service im Voraus bezahlt wurde und der bezahlte Zeitraum noch nicht abgelaufen ist, eine anteilige Gutschrift anfordern. Dies gilt nicht bei Zurückziehung der Unterstützung für einzelne Programme und/oder Maschinen.

## **9. Allgemeines**

Sofern nicht anders angegeben, gewährt die IBM keine Gutschriften oder Rückvergütungen für im Voraus bezahlte und nicht genutzte Services oder vom Kunden vorgenommene Änderungen im Hinblick auf die berechtigten Programme und Maschinen.

Für alle anderen derzeit oder künftig abgeschlossenen Support-Verträge mit der IBM gilt jeweils der dort festgelegte Leistungsumfang. Eine Übertragung der hier beschriebenen Leistungserweiterungen auf diese Verträge ist ausgeschlossen.