



# Leistungsbeschreibung

## IBM Software Support Services

### IBM Enhanced Technical Support für VMware

#### - Erwerb über einen IBM Business Partner

Stand: Februar 2011

## 1. Gegenstand

Diese Leistungsbeschreibung (LB) beschreibt die spezifischen Services für die VMware-Plattform im Rahmen der IBM Enhanced Technical Support Services (ETS), wenn der ETS-Service für VMware in der Serviceliste des Bestellscheins aufgeführt ist. Diese LB ergänzt die LB IBM Software Support Services – IBM Enhanced Technical Support – Erwerb über einen IBM Business Partner - (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 – VMware“ enthaltenen **berechtigten Programme**, wenn diese auf Maschinen installiert sind, die deren Hersteller als kompatibel für die berechtigten Programme spezifizieren,
- die in der Support-Gruppe „ETS4 – VMware“ enthaltenen **berechtigten Maschinen**, auf denen die berechtigten Programme installiert sind, und
- die in der Support-Gruppe „ETS4 – VMware“ enthaltenen **berechtigten DAS-Systeme**, wenn die Option „DAS-Support“ in der Serviceliste des Bestellscheins unter dem ETS-Service für VMware aufgeführt ist.

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. Sie gelten zusätzlich zu den in der ETS-Basis-LB im Kapitel „Begriffsbestimmungen“ definierten Begriffen.

**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 über die gesamte Servicelaufzeit erfüllt sind:

1. Die berechtigten Maschinen sind unter IBM Gewährleistung (freiwilliger Herstellerservice) oder über einen Basis-Supportvertrag abgedeckt.
2. 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
3. Die berechtigten DAS-Systeme sind unter IBM Gewährleistung (freiwilliger Herstellerservice) oder über einen Basis-Supportvertrag abgedeckt, wenn die Option „DAS-Support“ in der Serviceliste aufgeführt ist.

## 4. Leistungsumfang

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

### 4.1. Software Support

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

1. Beantwortung von grundlegenden Fragen und von in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zu Installation, Nutzung und Konfiguration;
2. Beantwortung von Fragen zu Patches, Treibern oder Firmware;
3. Beantwortung von Fragen zur Kompatibilität und Interoperabilität von Produkten;
4. Beantwortung von Fragen zu IBM Veröffentlichungen;
5. Beantwortung von Fragen zu codebedingten Fehlern bezüglich der berechtigten IBM Programme;\*
6. 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); \*
7. 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 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 berechnete, 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.

### 4.2. Proaktive Unterstützung

Während vierteljährlicher Telefonkonferenzen mit dem primären Ansprechpartner für technische Fragen wird das remote Account Advocate Team (rAAT) Folgendes bereitstellen:

1. Informationen zum Status der gemeldeten Probleme und entsprechende Maßnahmenpläne;
2. Informationen zu Mikrocode- und Firmware-Updates, die sich auf die berechtigten Maschinen auswirken können;

3. Warnhinweise bezüglich bekannter Probleme, die die berechtigten Maschinen und Programme des Kunden betreffen können, und Informationen über Programmkorrekturen oder Maßnahmen zur Vermeidung dieser Probleme;
4. Informationen zu neuen Releases oder Upgrades für die beim Kunden installierten berechtigten Programme auf Anforderung des Kunden;
5. Informationen zum geplanten Ende des Servicezeitraums für die beim Kunden installierten berechtigten Programme;
6. Tipps und technische Hinweise zu den beim Kunden installierten berechtigten Maschinen und Programmen.

### **4.3. Erweiterte Unterstützung für ein Plattform-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 der VMware-Plattform 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 Plattform-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 Plattform-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 Plattform-Upgrade“ beinhaltet keine Installations- oder Upgrade-Aktivitäten. Für diese ist allein der Kunde verantwortlich.

## **5. Optionale Leistungen**

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen sind optionale, zusätzlich kostenpflichtige Services. Sie werden erbracht, wenn sie in der Serviceliste des Bestellscheins unter dem ETS-Service für VMware separat ausgewiesen sind. Die Servicegebühren werden vom IBM Business Partner in Rechnung gestellt. Mögliche Gebührenanpassungen nach Änderungen müssen durch den Kunden zusammen mit seinem IBM Business Partner geprüft werden.

### **5.1. Option System Health Check**

IBM wird eine bestimmte Anzahl Systemstatusprüfungen (nachfolgend „System Health Checks“ genannt) für die ausgewählte Anzahl an berechtigten Maschinen (Preisgruppe) durchführen.

Der System Health Check Service umfasst die Prüfung folgender Aspekte:

1. Status des Serviceprozessors (System Management);
2. Status des Managementmoduls in der BladeCenter-Umgebung;
3. Plattencontroller;
4. VMware System Logs;
5. VMware Performance Logs.

Die für diese Analyse erforderlichen Daten werden per Fernzugriff erfasst.

Nach Abschluss der Aktivitäten wird das rAAT die erfassten Daten auswerten 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 VMware-Programme, die durch die Option „System Health Check“ abgedeckt werden, bereitstellen.

Die zusätzliche Gebühr für die Option „System Health Check“ basiert auf der Preisgruppe und der Anzahl an System Health Checks pro Maschine und Vertragsjahr, so wie in der Serviceliste des Bestellscheins aufgeführt. Bei unterjähriger Aufnahme der Option in ein laufendes Vertragsjahr reduziert sich die Anzahl der zu leistenden Checks anteilig.

## Leistungsabgrenzung

Der System Health Check Service beinhaltet keine Unterstützung für:

1. Entwurf und Entwicklung von Anwendungen,
2. Nutzung der Programme durch den Kunden in einer anderen als der spezifizierten Betriebsumgebung,
3. Beratungsaktivitäten und
4. Performanceanalysen.

## **5.2. Option DAS-Support**

IBM erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen für die in der Serviceliste angegebene Anzahl an berechtigten DAS-Systemen.

IBM wird

1. dem Kunden Fernunterstützung bei der Beantwortung von grundlegenden, in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zur Installation, Nutzung und Konfiguration bereitstellen,
2. den Kunden proaktiv über bekannte Probleme informieren, die sich nachteilig auf seine berechtigten DAS-Systeme auswirken könnten, und ihm Informationen zu Updates und/oder Maßnahmen bereitstellen, die er zur Vermeidung solcher Probleme durchführen kann, und
3. dem Kunden folgende Informationen im Rahmen der proaktiven Unterstützung bereitstellen:
  - a) Informationen zum Status der gemeldeten Probleme und entsprechende Maßnahmenpläne;
  - b) Technische Benachrichtigungen und Empfehlungen, die möglicherweise auf die berechtigten DAS-Systeme anwendbar sind;
  - c) Relevante Informationen zum Service-Level der berechtigten DAS-Systeme;
  - d) Informationen zum geplanten Ende des Servicezeitraums für die berechtigten DAS-Systeme des Kunden.

Die zusätzliche Gebühr für den optionalen DAS-Support basiert auf der Anzahl der berechtigten DAS-Systeme.

Diese Gebühr wird angepasst, wenn IBM nach schriftlicher Anforderung des Kunden ein neues berechtigtes DAS-System in den Leistungsumfang des optionalen DAS-Supports aufnimmt.

## **6. Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden**

Die folgenden Verantwortlichkeiten gelten für die optionalen Leistungen und ergänzen die in der ETS-Basis-LB aufgelisteten Verantwortlichkeiten des Kunden.

Option System Health Check(s):

- Der Kunde wird dem rAAT die Maschinentypen und Seriennummern der berechtigten Maschinen entsprechend der abgeschlossenen Anzahl benennen, die Gegenstand des optionalen System Health Check Services sind.

Option DAS-Support:

- Der Kunde wird dem rAAT eine Liste der Maschinentypen und Seriennummern der berechtigten DAS-Systeme bereitstellen, die Gegenstand des optionalen DAS-Supports sind.

## **7. Gebühren**

Die Gebühren für diesen Service basieren auf der Gesamtzahl Prozessoren der VMware-Server. Die Berechnung erfolgt durch den IBM Business Partner.

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

\* \* \*