



# Leistungsbeschreibung

## IBM Enterprise Availability Management Service

Stand: November 2011

### 1. Gegenstand

Gegenstand der zwischen dem Kunden und IBM vereinbarten Leistung ist die Erbringung des proaktiven Support Services: **Enterprise Availability Management**.

Die von IBM im Einzelnen zu erbringenden Leistungen sind in diesem Dokument beschrieben.

Die vereinbarten Leistungen des Enterprise Availability Management Services (EAM) gelten für Produkte und Plattformen, für die der Kunde einen bestehenden IBM Support-Vertrag besitzt.

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:

**Berechtigtes IBM Produkt** – Berechtigte IBM Produkte sind die von IBM gewarteten Hardware-Maschinen und Software-Programme für die es einen gültigen IBM Software Maintenance, Support-/ Comfort Line, ETS oder Passport Advantage Vertrag gibt.

**ETS** – Enhanced Technical Support

**Reguläre IBM Geschäftszeiten** – Die ortsüblichen Geschäftszeiten der IBM, in denen die Serviceleistungen zur Verfügung stehen (Montags bis Freitags, jeweils von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage ausgenommen).

**Service Level Management (SLM)** – SLM verhandelt, vereinbart und dokumentiert die für das Unternehmen angemessenen IT-Serviceziele, überwacht dann die Leistung im Vergleich zu den vereinbarten Service-Levels und stellt entsprechende Berichte zur Verfügung.

**Availability Management** – Zweck des Availability Managements ist die Bereitstellung eines zentralen Kontakt- und Ansprechpartners für alle Problemstellungen bezüglich Verfügbarkeit in Verbindung mit Services, Komponenten und Ressourcen. Damit kann sichergestellt werden, dass die Verfügbarkeitsziele in allen Bereichen gemessen und erreicht werden und dass sie den derzeitigen und künftigen Geschäftsanforderungen kosteneffizient gerecht werden.

**Kritische/Dringende Änderungen** – Kritische oder dringende Änderungen werden durch die Einschränkung eines Service oder schwerwiegende Einschränkungen der Nutzbarkeit für eine größere Anzahl Benutzer oder ein geschäftskritisches System bzw. durch ein vergleichbar kritisches Problem verursacht. Dieses Problem muss gelöst werden, da der Service dadurch unterbrochen oder wesentlich eingeschränkt wird. Eine dringende Änderung dient als Auslöser für den sogenannten Emergency Change-Prozess (Änderungen im Notfall).

**Wesentliche/Umfangreiche Änderungen** – Wesentliche oder umfangreiche Änderungen haben Einfluß auf eine Vielzahl von Benutzern. Diese Änderungen müssen mit höchster Priorität in den Fachbereichen Erstellung, Test und Implementierung von Änderungen umgesetzt werden. Solche Änderungen sollten unverzüglich vorgenommen werden, da sie mit bekannten Fehlern verbunden sind, die die Servicequalität erheblich verschlechtern.

### Severity Definitionen

Severity	Definitionen	Beispiele
Severity 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kritische Situation/Systemausfall</li> <li>- Eine geschäftskritische Softwarekomponente ist nicht funktionsfähig</li> <li>- Gilt normalerweise für die Produktionsumgebung</li> <li>- Eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benutzer von Tivoli Problem Management können keinen Anruf registrieren</li> <li>- Der Lotus Notes-Mail-Server ist ausgefallen, was alle Benutzer betrifft</li> </ul>
Severity 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schwerwiegende Auswirkungen: Eine Softwarekomponente ist in ihrer Nutzung erheblich eingeschränkt, was erhebliche geschäftliche Auswirkungen hat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benutzer von Tivoli Problem Management erhalten einen Datenbankmanagerfehler, wenn sie versuchen, offene Probleme anzuzeigen</li> </ul>
Severity 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moderate Auswirkungen: Eine unkritische Softwarekomponente hat eine Störung, was moderate geschäftliche Auswirkungen hat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ein Client kann keine Verbindung zu einem Server herstellen</li> </ul>
Severity 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimale Auswirkungen: Eine unkritische Softwarekomponente hat eine Störung, was minimale geschäftliche Auswirkungen hat, möglicherweise wird eine nicht technische Anfrage gestellt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Dokumentation ist fehlerhaft</li> <li>- Zusätzliche Dokumentation wurde angefordert</li> </ul>

**Führungskraft beim Kunden** – CIO/CTO (Chief Information Officer/Chief Technical Officer)

**ITIL® V3** – Information Technology Infrastructure Library (vgl. offizielle Definition unter <http://www.itil-officialsite.com>)

**PMR** – Problem Management Record

**KPI** – Key Performance Indicator (wesentlicher Leistungsindikator)

**ESA** – Electronic Service Agent

**SLA** – Service-Level-Agreement

**APAR** – Authorized Problem Analysis Reports

**PTF** – Program Temporary Fix (vorläufige Programmkorrektur)

### 3. Leistungsumfang

#### 3.1. Umfang des Dokuments

In diesem Dokument sind sämtliche Aspekte von **IBM Enterprise Availability Management** in Bezug auf den Service-Management-Standard gemäß ITIL® V3 beschrieben.

Ein wesentlicher Bestandteil des Enterprise Availability Management-Service ist der **Client Availability Leader (CAL)**, der Empfehlungen bezüglich der IT-Verfügbarkeit für die berechtigten IBM Hardware- und Software-Systeme und/oder Systeme verschiedener Anbieter, die von IBM gewartet werden, abgibt. Der Client Availability Leader ist der Hauptansprechpartner für den Kunden bei IBM für den Enterprise Availability Management-Service.

Zum Datum der Unterzeichnung des Bestellscheines benennt IBM den Client Availability Leader.

Der Client Availability Leader berät den Kunden bezüglich der Aufrechterhaltung der IT-Verfügbarkeit mit dem Ziel der Verbesserung der Stabilität der IT-Geschäftsprozesse. Die Problemmanagementtätigkeit des CAL bei Problemen mit den von IBM gewarteten Systemen umfasst folgende Aufgaben:

1. Zusammenarbeit mit den Führungskräften und Entscheidungsträgern aus dem technischen Bereich des Kunden, um möglichst hohe Systemverfügbarkeit und -stabilität in den IT-Umgebungen zu erreichen.
2. Unterstützung der IT-Abteilung des Kunden durch das Erkennen von Trends und Reaktion darauf durch Analyse und Überprüfung von Problem Management Records (PMRs).
3. Unterstützung bei regelmäßigen Überprüfungen der Systemimplementierung, des Änderungsmanagement und der Systemmanagement-Prozesse sowie Vereinfachung der Kommunikation zwischen dem Kunden und den Produktspezialisten der IBM in den jeweils zutreffenden IBM Fachbereichen.

#### 3.2. Anpassung an ITIL® V3

IBM Enterprise Availability Management (gemäß der Beschreibung in dieser Leistungsbeschreibung) ist an die Service-Management-Disziplinen gemäß ITIL® V3 angepasst (vgl. ausführliche Beschreibung und offizielle Definition unter <http://www.itiil-officialsite.com>).

Der genaue Umfang und die jeweiligen IBM Services für die einzelnen ITIL® V3-Bereiche sind in Abschnitt 3.3.2 beschrieben.

Hinweis: Der ITIL-Bereich „Servicestrategie“ ist nicht Bestandteil des Enterprise Availability Management-Service.

#### 3.3. Enterprise Availability Management Service - Leistungsinhalte

Der Client Availability Leader unterstützt bei der Erfüllung der Kundenanforderungen, indem er die Zusammenarbeit zwischen dem Kunden, dem Delivery-Team der IBM, verschiedenen Anbietern und Subunternehmern fördert, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Ferner verbessert der Client Availability Leader die Kundenzufriedenheit durch Formulierung, Entwicklung, Implementierung und Bereitstellung technischer und geschäftlicher Lösungen gemäß den Angaben in diesem Vertrag oder dieser Leistungsbeschreibung.

Der Client Availability Leader stellt dem Service Delivery-Team der IBM Account-Unterstützung bereit, um den vertraglichen Verpflichtungen gerecht zu werden. Er/Sie kümmert sich um das Management der Planungs- und Serviceverpflichtungen in Verbindung mit der Delivery-Organisation.

Der Client Availability Leader fördert die Qualität der Servicebereitstellung und ist für die Überwachung und das Erreichen von Service-Level-Agreements und -Zielen (SLAs/SLOs) verantwortlich.

Neben dem Erreichen der vereinbarten Service-Level-Agreements und -Ziele ist die Kundenzufriedenheit für den Client Availability Leader von höchster Wichtigkeit.

Abhängig von den Anforderungen, der Unternehmensgröße und der Komplexität der IT-Infrastruktur des Kunden kann die Serviceleistung mithilfe der nachstehend aufgeführten drei Angebotsmodule unterschiedlich angepasst werden.

### 3.3.1. Angebotsmodule

#### a) On Request

Der Client Availability Leader unterstützt den Kunden im Falle von schwerwiegenden Ereignissen oder anderen kritischen Situationen (Severity 1). Dies umfasst im Wesentlichen die nachstehend unter Servicemodule – „Continual Service Improvement“ und „Service Operation“ beschriebenen Aufgaben.

#### b) Continuous Presence

Zusätzlich zu den im Rahmen des Angebotsmoduls „On Request“ genannten Services unterstützt der Client Availability Leader den Kunden beim Änderungsmanagement. Dies umfasst im Wesentlichen die nachstehend unter „Service Transition“ beschriebenen Aufgaben.

#### c) Deep Engagement

Zusätzlich zu den im Rahmen der Angebotsmodule „On Request“ und „Continuous Presence“ genannten Services unterstützt der Client Availability Leader den Kunden bei den unter „Service Design“ beschriebenen Aufgaben.

### 3.3.2. Servicemodule

#### 1. Continual Service Improvement

Der Client Availability Leader unterstützt den Kunden bei folgenden Aufgaben:

- Anwendung des Verbesserungsprozesses in 7 Schritten –
  1. Definition der zu messenden Größen (Qualitätsmesswerte)
  2. Definition der messbaren Größen (KPIs)
  3. Erfassung von Daten (\*)
  4. Verarbeitung von Daten (\*)
  5. Analyse von Daten (\*)
  6. Darstellung von Daten (\*)
  7. Implementierung von Korrekturmaßnahmen unter Berücksichtigung von Folgendem:
    - Problem- und Incidentberichte
    - Fehlerprotokolle
    - Benchmarks von Kundensegmenten (IBM wartungsbezogene Daten)
    - Unterstützung von Anforderungen zur Verbesserung der Kundensituation
    - Kundenzufriedenheitsziele definieren und messen (SET/MET Interview).

\* IBM wartungsbezogene Daten

#### 2. Serviceoperation

Der Client Availability Leader unterstützt den Kunden bei folgenden Aufgaben:

- Management schwerwiegender Incidents und Probleme (nur kritische Systeme)
- Zentraler Kundenmanagement Ansprechpartner für:
  - Eskalationen bzgl. „Incidents mit wesentlichen Auswirkungen“ (Out-of-Line-Management/kritische Situationen),
  - Alert-Benachrichtigungen an IBM Executive-Führungskräfte, unter Einsatz spezieller Alert-Systeme für geschäftskritische Systeme und/oder Subsysteme;
- Fern- oder Vor-Ort-Unterstützung bei Krisengesprächen/-sitzungen (in kritischen Situationen) unter Einbeziehung von IBM-Spezialisten und Critical Situation Managern,
- Bereitstellung allgemeiner Anleitungen und Anweisungen für das IBM-Delivery-Team,
- Koordination der IBM Spezialisten für die Problembestimmung/Ermittlung der Problemursache
- Erhöhung der Servicedelivery-Qualität,
- Servicebereitstellung gemäß der vertraglich vereinbarten Leistungsstandards und –zusagen,
- Förderung von Aktionsplänen sowie schneller Wiederherstellung und Ursachenanalyse,
- Kommunikation und Bearbeitung von Kundenbeschwerden.

#### 3. Service Transition

Der Client Availability Leader unterstützt den Kunden bei folgenden Aufgaben:

- Service-Asset- und -Konfigurationsmanagement in Verbindung mit den Hardware- und Software-Wartungsverträgen,
- Serviceüberführung, z. B. Koordination von Test-/Installationsmanagement und Test-/Installationsplan (→ nur bei kritischen und wesentlichen Änderungen),

- Release- und Implementierungsmanagement (→ nur bei kritischen und wesentlichen Änderungen),
- Absprache und Planung von Wartungszeiten/-zyklen,
- Beratung bzgl. EoS (End of Service) und EoL (End of Life),
- Teilnahme an Planungsmeetings, um die Auswirkungen von HW-/SW-Changes zu erläutern und Empfehlungen abzugeben.

#### **4. Service-Design**

Der Client Availability Leader unterstützt den Kunden bei folgenden Aufgaben:

- Entwicklung von Messverfahren und Messkriterien, um ausgehend von wartungsbezogenen Daten und verfügbaren Daten aus Incident- und Problemmanagement Systemen der IBM Verbesserungen und Erfolge (KPIs) zu überwachen,
- Ermittlung von Wechselwirkungen von Geschäftsprozessen (Prozess-Standards, Architekturen, Strukturen, kritische Systeme und Dokumente),
- Empfehlungen über mögliche Änderungen an IBM-Wartungsverträgen (z. B. Erweiterung vereinbarter Services um eine definierte Wiederherstellzeit), um Kunden-Service-Level-Agreements einzuhalten,
- Erstellung eines Kommunikationsplans und einer Kommunikationsmatrix, um in kritischen Situationen zielgerichteter reagieren zu können,
- Beratung zur bestmöglichen Vernetzung mit dem IBM Support Center unter Berücksichtigung aller elektronischer IBM Unterstützungstools,
- Empfehlungen zu HIPER-Informationen, APAR und PTF „Red Alerts“ ,
- Koordination von Fern- und Vor-Ort-Diagnosen für die IT-Infrastruktur, die von IT-Anforderungen ausgelöst werden.

#### **4. Mengengerüst**

Die Berechnung der Gebühren erfolgt auf der Basis des in der Maschinenliste festgelegten Modules. Sofern nicht anders angegeben, gewährt IBM keine Gutschriften oder Rückvergütungen für im Voraus bezahlte und nicht genutzte Services oder zusätzliche Leistungen.

#### **5. Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden**

Der Kunde wird

1. sicherstellen, dass für alle Programme, für die Unterstützung angefordert wird, ein Nutzungsrecht besteht;
2. sicherstellen, dass für die im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung berechtigten Produkte ein gültiger IBM Hardware Wartungs- bzw. Software Support Vertrag (Software Maintenance, Support-/ Comfort Line, ETS oder Passport Advantage, etc.) besteht;
3. IBM den Namen eines primären Ansprechpartners für technische Fragen nennen, an den allgemeine technische Informationen zu den unterstützten Produkten gerichtet werden können;
4. IBM die erforderlichen Systemdaten liefern;
5. eine für die Verfügbarkeit von IBM Systemen zuständige Führungskraft beim Kunden, die als Hauptansprechpartner für den Client Availability Leader fungiert, benennen. Der Kunde kann diese Führungskraft jederzeit durch schriftliche Benachrichtigung von IBM austauschen. Durch Benennung dieser Führungskraft bestätigt der Kunde, dass die jeweilige Person autorisiert ist, bezüglich aller Aspekte dieser Leistungsbeschreibung im Namen des Kunden zu handeln;
6. den Standort, die Einrichtungen, die Kommunikation und die Teilnahme an den regelmäßigen Besprechungen gemäß den Anforderungen des Availability Management-Prozesses des Kunden, vorbereiten;
7. relevante und geeignete Informationen bereitstellen oder den Zugang zu diesen Informationen gewähren, die der Client Availability Leader benötigt, um die vorstehend beschriebenen Verpflichtungen zu erfüllen;
8. verfügbare Funktionen für elektronische Unterstützung der IBM Systeme, einschließlich, aber nicht begrenzt auf folgende einrichten und unterstützen:

- a. Call-Home-Funktion für Problemmeldung, Bestandsübertragung und Versand von Informationen für die Problembestimmung,
  - b. Aktives Fix-Management, um das System auf einem wartbaren Zustand zu halten;
9. den Client Availability Leader über Änderungen in der Kunden-Organisation oder Kunden-Systemkonfiguration benachrichtigen, um die Leistungserbringung des Client Availability Leaders nicht zu behindern. Die Änderungen können Folgendes einschließen, sind aber nicht darauf beschränkt:
- a. Benennung einer neuen Führungskraft im Kundenunternehmen,
  - b. Organisatorische Änderungen in einem anderen wichtigen Bereich,
  - c. Änderungen an Betriebssystemen, Middleware und Software für das Daten-, Netzwerk- und Systemmanagement,
  - d. kritische geschäftliche Ereignisse oder Zeitpläne, die höchste Verfügbarkeit der IBM Systeme erfordern (z. B. Finanzberichterstattung zu Quartals- oder Jahresende),
  - e. Eskalationspfade im Kundenunternehmen.
10. die Reisekosten des Client Availability Leaders aufgrund von Vor-Ort-Besuchen an nicht vereinbarten Standorten erstatten.

## **6. Gebühren**

Es gelten die Regelungen der sonstigen im Bestellschein aufgeführten Vertragsbedingungen.

## **7. Ergänzende Vertragsbedingungen**

### **7.1. Rahmenbedingungen**

Fehler in den Produkten, für die der Kunde ein Nutzungsrecht erworben hat und für die der Kunde den Service beauftragt, unterliegen den Gewährleistungsbestimmungen des Herstellers.

### **7.2. Änderungen des Leistungsumfangs**

Jeder der Vertragspartner kann beim anderen Vertragspartner in schriftlicher Form Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs beantragen. Nach Erhalt eines Änderungsantrags wird der Empfänger prüfen, ob und zu welchen Bedingungen die Änderung durchführbar ist und dem Antragsteller die Zustimmung bzw. Ablehnung unverzüglich schriftlich mitteilen und gegebenenfalls begründen.

Erfordert ein Änderungsantrag des Kunden eine umfangreiche Überprüfung, wird diese gesondert vereinbart. Der Überprüfungsaufwand hierfür kann von IBM berechnet werden.

Die für eine Überprüfung und/oder eine Änderung erforderlichen vertraglichen Anpassungen der vereinbarten Bedingungen und Leistungen werden schriftlich festgelegt (zusätzlicher Bestellschein / Änderungsvereinbarung) und kommen entsprechend der AGB Support Service zustande.

### **7.3. Ergebnisse**

Für die durch die Leistungen dieses Vertrages erzielten Ergebnisse ist der Kunde selbst verantwortlich.

### **7.4. Erforderliche Zustimmungen**

Der Kunde stellt IBM rechtzeitig alle Zustimmungen zur Verfügung, die IBM für die Durchführung der Services gemäß dieser Leistungsbeschreibung benötigt. Dazu gehören alle Zustimmungen, die IBM oder seine Unterauftragnehmer dazu berechtigen, auf die beim Kunden eingesetzte Hardware, Software, Firmware und andere Produkte zuzugreifen, diese zu verwenden oder zu modifizieren (einschließlich der Herstellung von Bearbeitungen), ohne gegen Rechte (einschließlich Patent- und Urheberrechten) von Lieferanten oder Eigentümern dieser Produkte zu verstoßen.

Der Kunde wird IBM, seine verbundenen Unternehmen und Unterauftragnehmer in Bezug auf alle Ansprüche, Forderungen und Schäden (einschließlich angemessener Rechtsverfolgungskosten) verteidigen und schadlos halten, die sich aus Ansprüchen gegen IBM (auch wegen Patent- und Urheberrechtsverletzung) ergeben, die mit dem Fehlen solcher Zustimmungen begründet werden.

Definition ‚Verbundene Unternehmen‘: Verbundene Unternehmen sind Unternehmen, die durch IBM kontrolliert werden, von denen IBM kontrolliert wird, oder mit denen er unter gemeinsamer Kontrolle

steht. ‚Kontrollierte‘ bzw. ‚unter Kontrolle stehen‘ bedeutet, mehr als fünfzig (50) Prozent der Stimmrechtsanteile direkt oder indirekt zu halten oder zu kontrollieren.

IBM wird aller Verpflichtungen enthoben, auf die das Fehlen bzw. nicht rechtzeitige Bereitstellen der erforderlichen Zustimmungen einen Einfluss haben kann.

## **7.5. Abgrenzungen**

Die Servicedefinitionen für die Angebotsmodule in Abschnitt 3.3.1 basieren auf Durchschnittszahlen. Der Enterprise Availability Management-Aufwand pro Jahr ist unterschiedlich und hängt von den spezifischen Kundenanforderungen, kritischen Situationen und der Komplexität der IT-Infrastruktur ab. Der Aufwand von IBM für die Arbeiten des Client Availability Leaders basierend auf dieser Leistungsbeschreibung ist für die nachstehenden Module auf folgende Zeiträume begrenzt:

<b>On Request:</b>	50 Tage pro Vertragsjahr
<b>Continuous Presence:</b>	150 Tage pro Vertragsjahr
<b>Deep Engagement:</b>	250 Tage pro Vertragsjahr

## **7.6. Open Source Software**

Open-Source-Software („OSS“), die IBM im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung für den Kunden installieren, aktualisieren, abrufen oder anderweitig nutzen kann, wird dem Kunden von den OSS-Distributoren und/oder den jeweiligen Inhabern der Urheberrechte oder sonstigen Rechte im Rahmen ihrer eigenen Bedingungen lizenziert und weitergegeben.

IBM ist weder Lizenznehmer, Lizenzgeber noch Distributor dieser OSS und führt nur die in dieser Leistungsbeschreibung festgelegten Arbeiten im Namen des Kunden durch. Ungeachtet gegenteiliger Bedingungen in dieser Leistungsbeschreibung übernimmt IBM keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen in Verbindung mit dieser OSS und bietet keine Haftungsfreistellung für diese OSS. Ferner erteilt IBM keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Patente oder sonstige Lizenzen in Verbindung mit dieser OSS. Die Haftung von IBM für Schäden, die sich aus der Nutzung der OSS ergeben, ist ausgeschlossen. Änderungen der OSS oder die Erstellung abgeleiteter Werke der OSS fallen nicht unter diese Leistungsbeschreibung.

## **8. Servicezeiten**

Sofern nicht abweichend vereinbart, steht IBM oder der Client Availability Leader (CAL) während der Regulären IBM Geschäftszeiten zur Verfügung. Es ist möglich, dass der Kunde IBM in manchen Fällen auch außerhalb der Regulären IBM Geschäftszeiten Zugang zu seinen Standorten gewähren muss, wenn dies vom Kunden und IBM vereinbart wurde.

Für den Fall, dass der Client Availability Leader aufgrund von Urlaub, Krankheit oder Fortbildung nicht verfügbar ist, wird im CAL Support Center oder in der CAL Community ein Vertreter bestimmt.

## **9. Standort**

Der Service wird am Aufstellungsort der HW und SW und an IBM Standorten erbracht.

\*\*\*