

Leistungsbeschreibung

IBM Hardware Support Services

Erweiterte freiwillige Herstellerservices und Wartungsservices mit vereinbarten Service-Levels

Stand: Februar 2016

1. Gegenstand

Gegenstand der Leistung ist die Erweiterung des freiwilligen Herstellerservices für IBM Maschinen und des Wartungsservices mit vereinbarten Service-Levels.

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:

Erweiterte freiwillige Herstellerservices mit vereinbarten Service-Levels (Warranty Service Upgrade with Committed Service Level; WSUC): IBM erweitert den Service-Level des freiwilligen Herstellerservice für die betreffenden IBM Maschinentypen/-modelle gemäß dem „Statement of Limited Warranty“. Dieses Dokument ist im Internet unter http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/ zu finden oder wird dem Kunden auf Anforderung von IBM zur Verfügung gestellt.

Erweiterte Wartungsservices mit vereinbarten Service-Levels (Maintenance Service Upgrade with Committed Service Level; MSUC): IBM erweitert den Service-Level des IBM Hardwareservices für die betreffenden Maschinentypen / -modelle.

Service-Level bezeichnet verschiedene vom Kunden auswählbare optionale Serviceleistungen:

1. Instandsetzungszeit:

Die Instandsetzungszeit ist der Zeitraum zwischen der Registrierung der Serviceanforderung des Kunden im IBM Call Management System und der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft in Übereinstimmung mit den vorgegebenen Maschinenspezifikationen.

„Betriebsbereitschaft“ ist die uneingeschränkte Einsatzfähigkeit einer Maschine im Rahmen der vom Hersteller vorgesehenen und in der zugehörigen Dokumentation beschriebenen Testmaßnahmen. Wenn die Testmaßnahmen mit einem positiven Ergebnis enden, ist die Maschine betriebsbereit. Zur Instandsetzungszeit gehören nicht die Installation oder die Konfiguration von System- und Anwendungssoftware.

2. Reaktionszeit vor Ort / Verfügbarkeit von Wartungsteilen

Die Reaktionszeit vor Ort ist der Zeitraum zwischen der Registrierung der Serviceanforderung des Kunden im IBM Call Management System und dem Eintreffen eines IBM Servicetechnikers und eventueller Wartungsteile am Standort der berechtigten Maschine.

3. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Registrierung der Serviceanforderung des Kunden im IBM Call Management System und der Kontaktaufnahme eines qualifizierten IBM Mitarbeiters mit dem Kunden zum Zweck der ersten Fehlerbestimmung.

Servicezeiten bezeichnet die im Vertrag zwischen IBM und dem Kunden vereinbarten Zeiten für die Erbringung der Services.

3. Leistungsumfang

Der Kunde kann für die mit der Leistungsbeschreibung IBM Hardware-Services für IBM und Nicht-IBM Maschinen erworbenen Leistungen und für den Zeitraum des freiwilligen Herstellerservices zusätzliche Service Level (Erweiterte Wartungsservices mit vereinbarten Service-Levels, Erweiterte freiwillige Herstellerservices mit vereinbarten Service-Levels) vereinbaren.

Unter anderem sind folgende Service Level Vereinbarungen möglich:

1. Instandsetzungszeit:
6h, 12h, 24h,
2. Zur Reaktionszeit vor Ort / Verfügbarkeit von Wartungsteilen:
4h
3. Zur Reaktionszeit:
2h,

Es gilt der in der Maschinenliste angegebene vereinbarte Service Level.

IBM erbringt diese Leistungen während der im Bestellschein vereinbarten Servicezeiten. Für Zeiten außerhalb der vereinbarten Servicezeiten finden die Service-Level keine Anwendung.

Als Eingang der Störungsmeldung gilt die Meldung des Kunden unter Angabe der betroffenen Maschinen-Type und deren Seriennummer. Fehlen diese Angaben, gilt eine Störung als nicht gemeldet. Unerhebliche Einschränkungen der Nutzbarkeit oder vom Kunden selbst zu beseitigende Unterbrechungen (z.B. Papierstau oder Ersatz von Verbrauchsmaterial wie Toner) sind keine Störungen im Sinne dieser Beschreibung.

3.1. Gutschrift bei Nichteinhaltung der Service-Level Kriterien

Wird der vereinbarte Service-Level von IBM überschritten, ist der Kunde berechtigt, pro Fall einen Betrag in Höhe der halben monatlichen Servicegebühr oder des 24. Teils der jährlichen Servicegebühr der verursachenden Maschine, pro Jahr insgesamt jedoch höchstens ein Zwölftel der für die verursachende Maschine geltenden jährlichen Servicegebühr von IBM zu fordern.

Die Servicegebühr umfasst die Gebühr für den erweiterten Servicelevel einschließlich der Wartungsgebühr bzw. die Gebühr für den Erweiterten Freiwilligen Herstellerservice (Warranty Service Upgrade WSU). Die jeweilige Servicegebühr ist bei IBM zu erfragen.

Führt eine einzelne Ursache zu einer Funktionsstörung, die eine Beeinträchtigung mehrerer berechtigter Maschinen zur Folge hat, kann der Kunde nur eine Gutschrift für eine der defekten Maschinen geltend machen. In einem solchen Fall wird IBM dem Kunden die jeweils höchste Gutschrift, nicht jedoch die Gesamtsumme der Gutschriften für alle defekten Maschinen, erteilen.

Mit Gutschrift des entsprechenden Betrages an den Kunden sind alle Ansprüche aus dieser Vereinbarung abschliessend abgegolten.

3.2. Erstmaliger Anspruch auf Gutschrift für vereinbarte Service-Level

Der Kunde hat frühestens

- a) nach Ablauf des ersten Monats nach dem Servicebeginn für die berechnete Maschine bzw.
- b) nach Ablauf des ersten Monats nach der Installation eines System-Upgrades Anspruch auf eine Gutschrift bei Nichteinhaltung der Service-Level für die berechnete Maschine.

4. Leistungsabgrenzung

IBM kann für Funktionsstörungen von Maschinen aufgrund von Ursachen außerhalb ihres Einflussbereichs nicht verantwortlich gemacht werden.

Dazu zählen u.a.:

1. geplante oder präventiv durchgeführte Wartungsarbeiten
2. eine Funktionsstörung einer Maschine aufgrund von vom Kunden herbeigeführten Maschinenveränderungen, die nicht den IBM Spezifikationen entsprechen oder aufgrund von Programmierfehlern des Kunden

3. eine Funktionsstörung einer Maschine aufgrund von Systemverwaltungsmaßnahmen, Befehlen oder Datenübertragungen, die von den Mitarbeitern des Kunden durchgeführt wurden
4. von IBM nicht zu vertretende Einflüsse, wie z. B. höhere Gewalt, Arbeitskämpfe oder kein ungehinderter Zugang zur betreffenden Maschine; diese entbinden IBM grundsätzlich von der Leistungspflicht.
5. Nichterreichbarkeit oder nicht rechtzeitige Antwort des Kunden bei Problemen, die die Mitwirkung des Kunden an der Identifizierung der Problemursache und/oder an der Problemlösung erfordern, einschließlich der Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden im Rahmen anderer Leistungsbeschreibungen
6. eine Funktionsstörung einer Maschine aufgrund der Nichterfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des Kunden
7. eine Funktionsstörung einer Maschine, die von Hardware oder Software verursacht wurde, die nicht Bestandteil dieses Vertrages ist

5. Sonstiges

Unter dieser Leistungsbeschreibung findet das Kapitel Bestandsmanagement aus den zugehörigen Ergänzenden Bedingungen keine Anwendung sofern es dort beschrieben ist.

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