



Leistungsbeschreibung

IBM Software Support Services

IBM Enhanced Technical Support für z/OS

Stand: Oktober 2012

1. Gegenstand

Diese Leistungsbeschreibung (LB) beschreibt die spezifischen Services für die Betriebssystemplattform z/OS im Rahmen der IBM Enhanced Technical Support Services (ETS), wenn der ETS-Service für z/OS in der Serviceliste des Bestellscheins aufgeführt ist. Diese LB ergänzt die LB IBM Software Support Services – IBM Enhanced Technical Support (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 IBM System z-, IBM eServer zSeries- und IBM S/390-Maschinen unter IBM Gewährleistung (freiwilliger Herstellerservice) oder IBM Hardwarewartung (nachfolgend „**berechtigte Maschinen**“ genannt),
- die in der Support-Gruppe „ETS4 – z/OS“ enthaltenen **berechtigten Programme**, die auf den berechtigten Maschinen installiert sind, und
- die in der Support-Gruppe „ETS4 – z/OS“ enthaltenen **berechtigten DAS-Systeme**, wenn die Option „DAS-Support“ in der Serviceliste des Bestellscheins unter dem ETS-Service für z/OS 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.

Authorized Program Analysis Report (APAR) bezeichnet ein Problem, das offiziell von IBM anerkannt und diagnostiziert wurde. Es führt in der Regel zur Veröffentlichung einer vorläufigen Programmkorrektur (Program Temporary Fix – PTF).

CustomPac bezeichnet ein individuell zusammengestelltes Paket mit Programmkomponenten, das die Installation von Programmen, Upgrades von Programmen und die Installation von Programmkorrekturen vereinfacht.

Million Service Units (MSU) (Millionen Serviceeinheiten pro Stunde) bezeichnet eine Maßeinheit für die Verarbeitungslast, die eine IBM System z-, IBM eServer zSeries- oder IBM S/390-Maschine in einer Stunde ausführen kann.

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 Programme, die über eine OTC (One Time Charge – Einmalgebühr) 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 IBM Veröffentlichungen;
3. Beantwortung von Fragen zu codebedingten Fehlern; *
4. 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); *
5. 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 hierfür entstehenden Kosten sind über die IBM Lizenzvereinbarung bzw. Basis-Supportverträge abgedeckt.

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 neuen Releases oder Upgrades für die beim Kunden installierten berechtigten Programme auf Anforderung des Kunden;
3. Informationen zum geplanten Ende des Servicezeitraums für die beim Kunden installierten berechtigten Programme;
4. Tipps und technische Hinweise zu den beim Kunden installierten berechtigten Maschinen und Programmen.

Optional wird, sofern in der Serviceliste des Bestellscheins unter dem ETS-Service für z/OS als Option „Zusätzliche Telefonkonferenzen“ separat aufgeführt, das rAAT zusätzliche Telefonkonferenzen entsprechend der ausgewiesenen Anzahl durchführen. Diese Telefonkonferenzen und die zugehörigen Aktivitäten im Rahmen der proaktiven Unterstützung werden zusätzlich zu den oben beschriebenen vierteljährlichen Standardbesprechungen durchgeführt und sollten in Abstimmung zwischen dem primären Ansprechpartner für technische Fragen und dem rAAT gleichmäßig über das Vertragsjahr verteilt werden. Bei unterjähriger Aufnahme der Option in ein laufendes Vertragsjahr reduziert sich die Anzahl Telefonkonferenzen anteilig.

4.3. Customized Proactive Maintenance

Das rAAT wird

1. per E-Mail Informationen zu neuen APARs bereitstellen, die sich auf mögliche kritische Probleme bei den beim Kunden installierten berechtigten Programmen beziehen, entsprechend den mit dem primären Ansprechpartner für technische Fragen vereinbarten Auswahlkriterien, und

2. für ein Profil (entsprechend den vom Kunden gegenüber IBM schriftlich definierten Kriterien) eines berechtigten z/OS-Betriebssystems oder Subsystems monatliche Berichte bereitstellen, die Folgendes dokumentieren:
 - a) Ergebnisse einer Analyse von Problemen, die auf weltweiter Basis im z/OS-Bereich aufgetreten sind, sofern sie sich auf die beim Kunden installierten berechtigten Programme auswirken könnten;
 - b) Empfehlungen hinsichtlich Updates der beim Kunden installierten berechtigten Programme zur Vermeidung möglicher kritischer Probleme;
 - c) Allgemein verfügbare Programmkorrekturen für die berechtigten Programme, sofern festgestellt wird, dass sie noch nicht auf der berechtigten Maschine, auf der die Programme ausgeführt werden, installiert sind.

4.4. Hardware Maintenance Level Checkup

Für die berechtigten Maschinen wird das rAAT vierteljährliche Berichte bereitstellen, die Folgendes dokumentieren:

1. Aktuelle Service-Level des CPU-Microcodes und Empfehlungen zu verfügbaren Updates;
2. Empfehlungen bezüglich der HMC-Konfiguration (Hardware Management Console) und verfügbare Updates;
3. Informationen zur aktuellen CPU- und PCHID-Konfiguration (Physical Channel Identifier).

4.5. Toleration & Coexistence Maintenance Research Service

Auf Anforderung des Kunden wird IBM

1. allgemein verfügbare Programmkorrekturen für die berechnete Maschine des Kunden liefern, die Voraussetzung für die Installation oder ein Upgrade des beim Kunden installierten z/OS-Betriebssystems sind,
2. allgemein verfügbare Korrekturen liefern, die für die Installation oder ein Upgrade von vom Kunden benannten Hardware, Hardwareteilen, Softwarefunktionen oder anderen Produkten auf der berechtigten Maschine oder dem berechtigten Programm des Kunden empfohlen werden, und
3. den Kunden bei der Interpretation der zugehörigen Dokumentation unterstützen.

4.6. CustomPac-Service

IBM wird auf der Basis der Anforderung des Kunden und für die Versions-/Releasestufe der berechtigten Programme, die zum jeweiligen Zeitpunkt im IBM CustomPac-Prozess verfügbar sind, CustomPacs erstellen und bereitstellen.

Die Installation des CustomPac-Codes ist nicht im Leistungsumfang des CustomPac-Service enthalten.

Folgende CustomPacs sind verfügbar:

1. **SystemPac:** ein CustomPac für die Installation oder den Austausch eines z/OS-Betriebssystems;
2. **Subsystem SystemPac:** ein SystemPac für eines oder mehrere Subsysteme des beim Kunden installierten z/OS-Betriebssystems;
3. **FunctionPac:** ein CustomPac für die Erstellung oder den Austausch einer oder mehrerer Funktionen des beim Kunden installierten berechtigten z/OS-Betriebssystems;
4. **ProductPac:** ein CustomPac für das Hinzufügen oder Aktualisieren von berechtigten Programmen;
5. **RefreshPac:** ein CustomPac für die Aktualisierung der Service-Levels der beim Kunden installierten berechtigten Programme;
6. **Selective Follow-on Service (SFS):** ein CustomPac mit den neuesten allgemein verfügbaren Korrekturen bekannter Probleme als Ergänzung zu einem ProductPac oder RefreshPac, das dem Kunden bereits geliefert wurde;
7. **EnhancementPac:** ein CustomPac mit den neuesten Programmiererweiterungen der beim Kunden installierten berechtigten Programme.

4.7. Erweiterte Unterstützung für ein Betriebssystem-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 eines berechtigten IBM z/OS-Betriebssystems 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 Betriebssystem-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 Betriebssystem-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 Betriebssystem-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 z/OS separat ausgewiesen sind.

5.1. 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.

5.2. Option Zusätzliche Telefonkonferenzen

Das rAAT wird entsprechend der in der Serviceliste ausgewiesenen Anzahl zusätzliche Telefonkonferenzen durchführen. Diese Telefonkonferenzen und die zugehörigen Aktivitäten im Rahmen der proaktiven Unterstützung werden zusätzlich zu den vierteljährlichen Standardbesprechungen durchgeführt (siehe Kapitel „Proaktive Unterstützung“).

6. Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden

Die folgenden Verantwortlichkeiten ergänzen die in der ETS-Basis-LB aufgelisteten Verantwortlichkeiten des Kunden.

Der Kunde wird

1. die Verantwortung für die Installation der CustomPacs übernehmen, die ihm auf eigenen Wunsch geliefert werden, und
2. die Verantwortung für die Programmkorrekturen übernehmen, die ihm auf Anforderung im Rahmen des Toleration & Coexistence Maintenance Research Service geliefert werden.

Zusätzliche Verantwortlichkeit des Kunden für die Option „DAS-Support“:

Der Kunde wird

1. 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 an MSU. Diese wird unter Berücksichtigung der MSU aller an dem/den Aufstellungsort/en installierten IBM System z-, IBM eServer zSeries- und IBM S/390-Maschinen berechnet, die unter IBM Gewährleistung (freiwilliger Herstellerservice) oder über einen IBM Hardware-Wartungsvertrag abgedeckt sind und auf denen die berechtigten Programme ausgeführt werden.

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

* * *