

Leistungsbeschreibung

IBM Hardware Support Services

IBM Global Hard Drive Retention (GHDR)

Stand: Februar 2016

1. Gegenstand

Diese Leistungsbeschreibung gilt für die im Bestellschein aufgeführten berechtigten Maschinen, für die IBM Global Hard Drive Retention vereinbart wurde.

Gegenstand der Leistung ist, sofern für die Maschine ein gültiger IBM Servicevertrag und/oder IBM freiwilliger Herstellerservice für IBM Maschinen besteht, dass der Kunde berechtigt ist, getauschte Festplatten, Solid State Drives und/oder IBM Storage Flash Memory Cards (nachfolgend „Flash Memory Cards“ genannt) im Defektfall nicht an IBM herauszugeben.

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

2. Leistungsumfang

Zwischen IBM und dem Kunden kann vereinbart werden, dass von IBM ausgetauschte und defekte Festplatten, Solid State Drives und/oder Flash Memory Cards nicht an IBM herausgegeben werden müssen, sondern in das Eigentum des Kunden übergehen. Wünscht der Kunde diesen Service werden die Maschinen, für die der Kunde die defekten Festplatten, Solid State Drives und/oder Flash Memory Cards behalten will, in der Maschinen-/Serviceliste gekennzeichnet. Die Vereinbarung gilt für die Festplatten, Solid State Drives und/oder Flash Memory Cards aller Maschinen, für die in der Maschinen-/Serviceliste in der Spalte „Beschreibung“ die Bezeichnung ‚Hard Drive Retention‘ eingetragen ist. Ist dies der Fall, besteht IBM nicht auf die Herausgabe ausgetauschter, defekter Festplatten, Solid State Drives und/oder Flash Memory Cards.

2.1. Standort der Serviceerbringung

Der Tausch der defekten Festplatten, Solid State Drives und/oder Flash Memory Cards und die Übergabe des defekten Datenträgers wird von IBM am Aufstellungsort der berechtigten Maschine, laut Bestellschein, erbracht.

2.2. Servicezeiten

IBM erbringt die vereinbarten Leistungen im Zuge eines Serviceeinsatzes während der regulären IBM Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, gesetzliche Feiertage ausgenommen), sofern im Wartungsvertrag und/oder dem Freiwilligen Herstellerservice der berechtigten Maschine(n) keine anderen Zeiten vereinbart sind.

3. Leistungsabgrenzung

Der Verbleib getauschter, defekter Festplatten, Solid State Drives und/oder Flash Memory Cards ist auf Maschinen begrenzt, für die dieser Service bestellt wurde.

Eine Maschine ist nur dann für den IBM Global Hard Drive Retention (GHDR) Service berechtigt, wenn für diese Maschine IBM Gewährleistung und/oder ein gültiger IBM Wartungsvertrag besteht.

IBM ist nicht verantwortlich für den Verlust oder Schäden an Daten die auf getauschten, defekten Festplatten, Solid State Drives und/oder Flash Memory Cards enthalten sein können.

4. Verantwortlichkeiten von IBM

IBM wird, wenn das gemeldete Problem einen Austausch der Festplatten, Solid State Drives und/oder Flash Memory Cards erfordert, das erforderliche Ersatzteil für den Kunden bereitstellen und die getauschten, defekten Festplatten, Solid State Drives und/oder Flash Memory Cards gehen in das Eigentum des Kunden und in dessen Verantwortung über.

5. Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde wird

1. IBM einen Ansprechpartner benennen der die getauschten, defekten Festplatten, Solid State Drives und/oder Flash Memory Cards von IBM entgegennimmt;
2. sicherstellen, dass die einbehaltenen, defekten Festplatten, Solid State Drives und/oder Flash Memory Cards nicht mehr in den produktiven Betrieb genommen werden;

6. Gebühren

Die Berechnung der Servicegebühren erfolgt auf Basis der vom Kunden für diesen Service ausgewählten Maschinen. Für alle während der jeweiligen Vertragsperiode hinzugekommenen Maschinen mit Global Hard Drive Retention (GHDR) Leistungen werden die zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Servicegebühren berechnet.

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

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

7. Kündigung und Zurückziehung

Beim Austausch einer Maschine hat der Kunde keinen Anspruch auf Leistungen zu Gunsten der neu hinzugenommenen Maschine, der Global Hard Drive Retention (GHDR) Service muss für diese gesondert vereinbart werden.

Wenn Maschinen von der Wartung zurückgezogen (End of Service) wurden, wird IBM den Global Hard Drive Retention (GHDR) Service für berechnete Maschinen zur gleichen Zeit beenden. Eine Kündigung / Zurückziehung des Services beinhaltet somit auch immer die Kündigung des hier beschriebenen GHDR Services.

Wird der Global Hard Drive Retention (GHDR) Service von IBM für einzelne Maschinen beendet, können etwaig vorausbezahlte Gebühren auf Anforderung des Kunden anteilig gutgeschrieben werden.

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