

Leistungsbeschreibung

IBM Hardware Support Services

Erweiterte Gewährleistungsservices für IBM Maschinen

Stand: August 2015

1. Gegenstand

Gegenstand der Leistung ist die Erweiterung des Gewährleistungsservices für IBM Maschinen. 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:

Customer Replacable Units (CRUs) bezeichnet austauschbare Funktionseinheiten bzw. Teile einer Maschine, wie z.B. Tastaturen, Speicher oder Festplattenlaufwerke, welche durch den Kunden selbst installiert werden müssen.

Gewährleistungsservice (Warranty Service): IBM erbringt freiwillige Serviceleistungen für IBM Maschinen während der Gewährleistungsfrist gemäß „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.

Erweiterter Gewährleistungsservice (Warranty Service Upgrade; WSU): IBM erbringt kostenpflichtige Erweiterungen des Freiwilligen Gewährleistungsservice.

3. Leistungsumfang

Dieser Service kann während der Gewährleistungsfrist nicht vorzeitig beendet oder auf eine andere IBM Maschine übertragen werden. Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist wird der Wartungsservice auf den Servicetyp umgestellt, den der Kunde für den Erweiterten Gewährleistungsservice gewählt hat.

3.1. Vor-Ort-Service

Im Rahmen des Erweiterten Freiwilligen Gewährleistungsservices wird IBM die CRUs am Aufstellungsort der berechtigten Maschine während der im Bestellschein vereinbarten Servicezeiten installieren.

3.2. Servicezeiten

Im Rahmen der Vereinbarung für den Vor-Ort-Service kann der Kunde auch höhere Servicezeiten vereinbaren. Diese werden im Bestellschein benannt.

Der Kunde kann unter den folgenden Servicezeiten wählen:

Montag – Freitag 07:00 - 18:00 (5 x 11)

Montag – Sonntag 00:00 - 24:00 (7 x 24)

4. Ausschlüsse

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden:



dass für einige Geräte (z.B. Solid State Drive Speichermedien) Schreib-/Lesebeschränkungen und / oder Verschleißgrenzen gemäß den Angaben in den Spezifikationen und / oder Beschränkungen des Hardwareprodukts gelten. Wenn diese Geräte die Schreib-/Lesebeschränkungen und / oder Verschleißgrenzen erreicht haben, entfallen die Wartungsservices, in deren Rahmen IBM Unterstützungs- und Wartungsleistungen bereitstellt oder fehlerhafte, ausgefallene oder sonstige Teile austauscht, es sei denn, im Rahmen dieses Vertrages werden die Geräte durch Beschreibungen und / oder Teilenummern ausdrücklich identifiziert und die Bedingungen für Unterstützungs- oder Wartungsleistungen ausdrücklich festgelegt.
