



Leistungsbeschreibung

IBM Software Support Service

IBM Proactive AIX Analysis

- Prime Bidder -

Stand: August 2013

1. Gegenstand

Gegenstand der Leistung des Proactive AIX Analysis (PAA) - Prime Bidder - Service ist die Unterstützung von Kunden, die mit AIX, PowerVM und/oder PowerHA arbeiten, bei der Verminderung von Systemausfällen durch Analyse ihrer Systeminformationen und Bereitstellung von monatlichen Berichten, die den Systemstatus anzeigen.

2. Begriffsbestimmungen

In der vorliegenden Leistungsbeschreibung haben die folgenden Begriffe die angegebene Bedeutung:

Basis-Supportverträge bezeichnet Verträge über folgende IBM Leistungen, sofern zutreffend:

- IBM Software Maintenance,
- IBM Hardwarewartung / IBM Instandsetzung,
- IBM ServicePac,
- IBM Subscription und Support,
- IBM Passport Advantage „Subscription and Support“

oder vergleichbare IBM Wartungs- und Support-Verträge, die für die beim Kunden installierten berechtigten Maschinen oder berechtigten Programme gelten.

Berechtigte Maschine bezeichnet eine Maschine, die Gegenstand der Leistungen der vorliegenden Leistungsbeschreibung ist, wie im Bestellschein zu dieser Leistungsbeschreibung angegeben.

Berechtigte Programme bezeichnen die vom Kunden lizenzierten IBM Betriebssysteme AIX sowie IBM PowerVM und IBM PowerHA, die auf einer berechtigten Maschine installiert ist.

FTP steht für File Transfer Protocol.

Kunde ist der Endkunde des Business Partners, welcher diese Dienstleistung für sich selbst und nicht zum Zwecke der Weiterveräußerung erwirbt.

LPAR steht für logische Partition.

Snap steht für einen Snap-Befehl, der Informationen zur LPAR Systemkonfiguration sammelt und komprimiert und in eine Datei schreibt.

3. Voraussetzungen

Die Erbringung dieser Services setzt voraus, dass für die berechtigten Maschinen und die berechtigten Programme ein freiwilliger Herstellerservice oder geeignete Basis-Supportverträge vorliegen.

Verfügt der Kunde über einen gültigen Vertrag über Enhanced Technical Support (ETS) für AIX, ist er berechtigt, bei Fragen zu dem Bericht Unterstützung im Rahmen des ETS-Vertrags zu erhalten.

4. Leistungsumfang

Vor Servicebeginn wird ein Einführungsgespräch mit dem Kunden angesetzt, um den Kunden zu informieren, wie der Service erbracht wird. Während dieses Gesprächs wird IBM dem Kunden Hinweise zum Senden der erforderlichen Snap-Dateien an das Enhanced Customer Data Repository (ECuRep) bereitstellen.

Im Einzelnen wird IBM folgende Leistungen erbringen:

1. Analyse der vom Kunden bereitgestellten Snap-Dateien;
2. Erstellung automatisierter Berichte für das berechnete Programm in Bezug auf folgende Aspekte:
 - a) Nutzung von Paging-Bereich, Hauptspeicher und Cache;
 - b) Leistungsparameter;
 - c) Speicherantwortzeiten;
 - d) CPU-Auslastung;
3. Senden des automatisierten Berichts für die im Bestellschein angegebene Anzahl an LPARs im PDF-Format an die E-Mail-Adresse des Kunden (auf monatlicher Basis).

Falls der Kunde seine Verantwortlichkeiten nicht erfüllt, wird IBM von der Verpflichtung zur Erbringung des Service befreit.

5. Leistungsabgrenzung

Die Umsetzung der Erkenntnisse, die aus den PAA-Berichten resultieren, sind nicht im Leistungsumfang des Service enthalten.

6. Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Prime Bidders

Der Prime Bidder stellt in seinem Vertrag mit dem Kunden sicher, dass der Kunde alle erforderlichen Lizenzbedingungen für IBM Software und IBM Software Maintenance-Produkte im direkten Verhältnis zu IBM vor Beginn seiner Nutzung akzeptiert. Die vorstehend genannten Lizenzbedingungen der IBM gelten vorrangig vor eventuellen sonstigen Bedingungen des Kunden.

7. Zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden

Neben seinen in den Ergänzenden Bedingungen definierten Verantwortlichkeiten stellt der Prime Bidder sicher, dass der Kunde folgenden zusätzlichen Verpflichtungen nachkommt.

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

1. Nennung des Namens eines primären Ansprechpartners für technische Fragen, der als Ansprechpartner für IBM fungiert und am telefonischen Einführungsgespräch teilnehmen wird.
2. Umbenennung der Snap-Dateien mit der richtigen Namenskonvention (wird im Einführungsgespräch erläutert).
3. Monatliche Übermittlung der Snap-Dateien in Bezug auf jede LPAR für die im Bestellschein zu dieser Leistungsbeschreibung angegebene Anzahl von LPARs per FTP an das IBM Enhanced Customer Data Repository (ECuRep) unter <http://www.ibm.com/de/support/ecurep/>.
4. Nutzung der im Rahmen dieses Service erhaltenen Informationen ausschließlich zur Unterstützung der DV-Erfordernisse im Unternehmen des Kunden.

8. Gebühren

Die Gebühren für den Service werden wie im Bestellschein angegeben berechnet. Die Gebühren für LPARs, die zum ursprünglichen Vertragsbeginn im Leistungsumfang enthalten sind, werden während des ersten Jahres der Vertragslaufzeit nicht erhöht. Danach kann IBM die wiederkehrenden Gebühren gemäß den Bedingungen des Vertrags anpassen. Für LPARs, die während der Vertragslaufzeit hinzugefügt werden, wird die zum Zeitpunkt des Hinzufügens geltende Gebühr berechnet.

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

9. Kündigung und Zurückziehung

Die IBM kann den IBM Proactive AIX Analysis Service mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Vertragsjahres durch schriftliche Mitteilung an den Prime Bidder zurückziehen.

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

* * *