



... an IBM Global Services Company



Bestimmungen über stundenweise verrechenbare Technikerdienste

Stand: August 2002

Die meisten Technikerdienste der IBM bzw. ÖCS (nachfolgend Auftragnehmer - AN) können gemäß den Bestimmungen einschlägiger IBM Verträge und zu vorher festgesetzten Preisen in Anspruch genommen werden.

Definition

Unter dem Begriff "stundenweise verrechenbare Technikerdienste" sind jene Technikerdienste zu verstehen, die der AN an Informationsverarbeitungsmaschinen von IBM bzw. anderen Herstellern oder Programmen dann erbracht werden, wenn entweder solche Technikerdienste unter einem IBM bzw. ÖCS Vertrag nicht erhältlich sind oder der Kunde es vorzieht, von der Vertragsmöglichkeit keinen Gebrauch zu machen. Die Mitarbeiter des Technischen Außendienstes des AN erbringen stundenweise verrechenbare Technikerdienste gemäß den nachstehenden Bedingungen. Diese Bedingungen können von IBM bzw. ÖCS jederzeit geändert werden.

Auftragserteilung zur Durchführung und Verrechnung von stundenweise verrechenbaren Technikerdiensten

Auf Anforderung des Kunden wird der AN einen Mitarbeiter entsenden, der für die Erbringung des vom Kunden gewünschten Technikerdienstes qualifiziert ist. Mit dieser Anforderung beauftragt der Kunde den AN, gegen Verrechnung die gewünschten Technikerdienste zu erbringen. Für die Begleichung der in Rechnung gestellten Beträge ist der die Technikerdienste anfordernde Kunde verantwortlich. Es liegt in der Verantwortung des Kunden sicherzustellen, dass eine solche Anforderung nur von dazu berechtigten Personen erfolgt.

Es liegt auch in der Verantwortung des Kunden sicherzustellen, dass der Techniker des AN bei jeder Anforderung von Technikerdiensten darüber informiert wird, ob für bestimmte Fälle oder an bestimmten Aufstellungsorten spezielle Kundenvorschriften – die für den AN akzeptabel sein müssen – eingehalten werden sollen.

Verfügbarkeit

Stundenweise verrechenbare Technikerdienste stehen an Werktagen von Montag bis einschließlich Freitag zwischen 7.00 Uhr und 18.00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieses Zeitraumes werden stundenweise verrechenbare Technikerdienste nur erbracht:

- in von Behörden erklärten nationalen oder lokalen Notsituationen,
- in Situationen, wo das Leben oder die Gesundheit bedroht ist,
- wenn zur Behebung von Fehlern der Zugriff auf den IBM Lizenzierten Internen Code (LIC) oder auf IBM intern verfügbare Informationen von IBM Labors oder Produktionsstätten erforderlich ist.

Maschinenbezogene Technikerdienste

Darunter fallen u.a. die Installationsplanung, die instandsetzende und vorbeugende Wartung sowie Technikerdienste im Zusammenhang mit Maschinenverlagerungen. Der Begriff "Maschinenbezogene Technikerdienste" ist jedoch nicht auf die hier aufgezählten Technikerdienste beschränkt.

Maschinen mit Änderungen oder Anbauten

In einer nicht vom AN geänderten Maschine wird der AN seine Technikerdienste auf den ungeänderten Teil der Maschine beschränken. Für jede einzelne Reparatur muss entweder IBM bzw. ÖCS oder eine andere Firma die alleinige Verantwortung tragen. Techniker des AN werden gleichzeitig mit anderen Technikern an einem System arbeiten, wenn es festzustellen gilt, ob das Problem von einer IBM Maschine oder einer mit ihr verbundenen Maschine eines anderen Herstellers, die nicht zum Vertriebsprogramm der IBM gehört, verursacht wird.

Maschinen, die Zahlungsmittel enthalten

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, alle in den Maschinen enthaltenen Zahlungsmittel zu entfernen und wieder nachzufüllen. Der AN wird an Maschinen, die Zahlungsmittel enthalten, nur dann Technikerdienste erbringen, wenn der Geldbehälter durch den Kunden nicht geöffnet werden kann. In diesem Fall entfernt der Kunde die Zahlungsmittel, sobald der Geldbehälter mit Hilfe des AN geöffnet wurde.

Maschinen, für die Wartungsdienste unter einem IBM bzw. ÖCS Wartungsvertrag nicht mehr verfügbar sind

In solchen Situationen stellt der AN seine stundenweise verrechenbaren Technikerdienste für gekaufte Maschinen von IBM bzw. anderen Herstellern zur Verfügung, sofern die dafür notwendigen Kenntnisse und Hilfsmittel, wie Ersatzteile, Werkzeuge und Testgeräte vorhanden sind.

Der AN wird bemüht sein, die Technikerdienste vollständig zu erbringen. Wenn der AN jedoch feststellt, dass es ihm nicht möglich ist, eine Maschine in einen betriebsbereiten Zustand zu versetzen oder andere geforderte Technikerdienste zu erbringen, wird er den Kunden davon in Kenntnis setzen. Sämtliche bis dahin angefallenen Kosten, auch solche für allfällige Unterstützung durch zusätzliche Techniker des AN, werden zu den anwendbaren Stundensätzen des AN den Kunden in Rechnung gestellt.

Sicherheit

Wird ein Sicherheitsrisiko festgestellt, so informiert der AN den Kunden und unterbricht bis zur Behebung dieses Zustandes jede Technikertätigkeit an der Maschine.

Teile

Wartungsteile, die im Zuge von stundenweise verrechenbaren Technikerdiensten zur Verfügung gestellt werden, werden dem Kunden verrechnet. Ausgetauschte Teile werden vom AN zurückgenommen. Ausgetauschte Teile können nur dann dem Auftraggeber übergeben werden, wenn bereits bei der Beauftragung vom Auftraggeber ausdrücklich darauf hingewiesen wird. Wenn es erforderlich ist, ein Teil, welches weder von IBM bzw. ÖCS hergestellt noch vertrieben wird, zu ersetzen, wird der AN auf Kundenwunsch ein solches Teil gegen ein IBM bzw. ÖCS Teil austauschen, sofern ein direkter Austausch möglich ist und es sich dabei nicht um eine "Änderung" der Maschine im Sinne des "Merkblattes für Änderungen und Anbauten" von IBM handelt.



... an IBM Global Services Company



Programmbezogene Technikerdienste

Örtliche Programmunterstützung

Der AN erbringt stundenweise verrechenbare örtliche Programmunterstützung für die zu diesem Zeitpunkt gültigen Ausgaben von IBM Lizenzprogrammen und Programmpaketen zu dem dafür anwendbaren Stundensatz.

Programmbezogene Hilfestellung

In dringenden Fällen wird der AN programmbezogene Hilfe gewähren:

1. Für IBM Lizenzprogramme und Programmpakete, für die weder örtliche Programmunterstützung noch sonstiges Programmservice verfügbar sind
2. Für andere Programme, wenn diese auf Maschinen von IBM bzw. anderen Herstellern eingesetzt werden

Diese Hilfestellung umfasst u.a. Fehlerdiagnose, Problemeingrenzungen und - wenn möglich - Fehlerkorrekturen, sofern diese innerhalb von 8 Stunden durchgeführt werden können. Sie erfolgen mit vertretbarem Aufwand, soweit fachlich qualifiziert, Techniker zur Verfügung stehen.

Prinzipielles

Der AN behält sich an allen Ergebnissen und Unterlagen, die im Zuge von programmbezogenen Technikerdiensten für IBM Lizenzprogramme und Programmpaketen anfallen, wie z.B. Programmdokumentation, Lizenzmaterial, lokale Fehlerbehebungen oder -umgehungen, alle Rechte vor. Diese Ergebnisse und Unterlagen können vom AN Dritten zur Verfügung gestellt werden. Der AN übernimmt keine Garantie dafür, dass im Zuge von örtlicher Programmunterstützung oder programmbezogener Hilfestellung sämtliche Fehler behoben werden.

Verrechnung

Für stundenweise verrechenbare Technikerdienste findet der jeweils für die Produktgruppe festgelegte verrechenbare Stundensatz des AN und pro Technikerbesuch zusätzlich eine Mindestgebühr, im folgenden Bereitstellungsgebühr genannt, Anwendung. Die zu verrechnenden Stundensätze sind von der Maschine oder dem Programm sowie von der Uhrzeit und dem Tag der Erbringung der Technikerdienste abhängig. Die Bereitstellungsgebühr ist die Abgeltung für Aufwendungen des AN, welche in den Stundensätzen nicht enthalten sind. Sämtliche im Zusammenhang mit den durchgeführten Technikerdiensten des AN aufgewendete Zeit, Material sowie Spesen (Ausnahme: siehe vorletzter Absatz dieses Abschnittes) inklusive angefallener Wegzeiten und Fahrtkosten, auch solcher für die Beschaffung von Wartungsteilen, Werkzeugen und Testgeräten, werden zu den jeweils gültigen Sätzen und Preisen dem Kunden in Rechnung gestellt. Das gilt für alle Einsätze auch dann, wenn das Problem wiederholt vorkommt oder nur fallweise in Erscheinung tritt. Teile zur Problemdiagnose können nach Beendigung der Dienstleistung nur dann in der Maschine verbleiben, wenn der Kunde sein Einverständnis zu deren Verrechnung erteilt hat.

Wünscht der Kunde zu irgendeinem Zeitpunkt, dass der stundenweise verrechenbare Technikerdienst beendet wird, wird der Techniker des AN mit seiner Arbeit aufhören und dem Kunden sämtliche bis dahin angefallenen Kosten für Zeit, Material und sonstige Spesen in Rechnung stellen. Sofern im Zusammenhang mit einem angeforderten und wieder stornierten Technikerdienst Wegzeiten und Spesen angefallen sind, gilt der Technikerdienst als "begonnen". In diesem Fall werden dem Kunden die entsprechenden Kosten in Rechnung gestellt.

Erhält ein Techniker des AN, wenn es ihm nicht gelingt einen Fehler zu lokalisieren, Unterstützung durch einen anderen Techniker des AN, werden dem Kunden lediglich die Kosten für Zeit und sonstige Spesen eines Technikers verrechnet, vorausgesetzt, dass es sich um ein Problem handelt, dessen Lösung normalerweise einem einzelnen Techniker zugemutet werden kann (Ausnahme: siehe Bestimmungen über Maschinen, für die Wartungsdienste unter einem IBM bzw. ÖCS Wartungsvertrag nicht mehr verfügbar sind).

Ist auf Grund der Art des Problems die Mitarbeit mehrerer Techniker des AN vorgesehen oder für notwendig befunden worden, wird vor der Entsendung weiterer Techniker die Zustimmung des Kunden eingeholt. In diesem Fall werden die Dienste dieser zusätzlichen Techniker dem Kunden in Rechnung gestellt.

Allgemeines

Der Kunde ist für geeignete Maßnahmen zur Sicherung seiner Daten verantwortlich.



... an IBM Global Services Company

ÖCS
Computer Service
Gesellschaft m.b.H.

A-1230 Wien, Laxenburgerstraße 252
Telefon (01) 901 23-0*
Telefax (01) 901 23-123
Sitz: Wien
Firmenbuchnummer FN 41293a
Firmenbuchgericht HG Wien
DVR: 0748765



IBM Österreich
Internationale Büromaschinen
Gesellschaft m.b.H.

A-1020 Wien, Obere Donaustraße 95
Telefon (01) 211 45-0*
Telefax (01) 216 08 86
Sitz: Wien
Firmenbuchnummer FN 80000 y
Firmenbuchgericht HG Wien
DVR: 0003824