

GlobalCare

Bull Hardware Service & Software Support

Herstellerunabhängiger Service & Support für Ihre heterogene IT-Umgebung, angepasst an Ihre individuellen Anforderungen

Mit unseren drei kosteneffizienten GlobalCare Serviceleveln Bronze, Silber oder Gold bieten wir Ihnen die Möglichkeit, den Leistungsumfang auszuwählen, den Sie für die Verfügbarkeit Ihrer Systeme für notwendig erachten und der damit auf individuellen Anforderungen abgestimmt ist. Zu einem günstigen jährlichen Festpreis erhalten Sie vollständig integrierte Serviceleistungen für die gesamte Systemhardware und das Betriebssystem. Der einheitliche Servicelevel für Ihre heterogene Systemumgebung garantiert Ihnen vollständige Transparenz über die zu erwartende Leistungen.

Call Handling und Qualifikation

Die Meldung einer Störung ist rund um die Uhr möglich. Eine telefonische oder online Unterstützung bei allen Problemen an Ihrer Hardware ist innerhalb der jeweils definierter Zeiten gewährleistet.

Der Rückruf durch den technischen Experten erfolgt innerhalb der in der jeweiligen Servicelevel definierten Reaktionszeit.

Bull bietet Ihnen bei Bedarf Informationen und Lösungen zu bekannten Störungen und Fehlfunktionen. Mittels „Remote Maintenance/Remote Diagnosis“ können die Bull Experten auf Wunsch die Fehlerdiagnose und –analyse remote durchführen, um so durch eine direkte Fehlerbehebung, Performanceanalyse oder Ermittlung der defekten Hardware die Probleme noch schneller zu lösen.

Hardware Intervention Vor-Ort

Sollte Bull bei einer Störung feststellen, dass ein Vor-Ort Einsatz erforderlich ist, so wird Ihnen ein technischer Experte innerhalb der definierten Reaktionszeit vor Ort zur Verfügung gestellt. Damit werden Wartezeiten fest kalkulierbar.

„Ready for Operation“ räumt Ihnen die Option ein, eine Wiederherstellungszeit zu vereinbaren. Zusätzlich stehen Ihnen technische Informationen rund um die Uhr durch unser „Online-Servicetool“ zum Abruf zur Verfügung. Bereitschaftsabkommen sind selbstverständlich optional möglich. Ein „dedizierter Service Ingenieur“ befasst sich speziell mit Ihren Angelegenheiten im Bereich des technischen Supports.

Präventiv-Service

Mittels einer Remote-Verbindung können Ihre Systeme an unser internationales Servicecenter in Frankreich angeschlossen und permanent überwacht werden. Bei Bedarf analysieren die Bull Spezialisten die Performance Ihrer Bull IT-Umgebung mittels Monitoring Tools im Rahmen der optionalen „Performance Review“. Der „Health Check“ umfasst die periodische Systemüberwachung Ihrer Server, deren Protokollierung sowie Empfehlungen von Optimierungsmöglichkeiten. Ein dedizierter Service-Account-Manager koordiniert die reibungslose Installation, Migration und Implementierung sowie den reibungslosen Support für Ihr bei Bull unter Service stehendes Equipment.



GlobalCare

	Bronze	Silber	Gold
Service Periode	Mo-Fr 8-18 Uhr	Mo-Fr 8-18 Uhr	Mo-Fr 8-20 Uhr
Call Handling und Qualifikation			
- Call Annahme	24h x 7 Tage	24h x 7 Tage	24h x 7 Tage
- Reaktionszeit bei Serverausfall	4 h	2 h	1 h
- Reaktionszeit bei Funktionsstörungen	Nächster Arbeitstag	4 h	2 h
- Technische Information durch Online-Abruf	Ja	Ja	Ja
- Remote Diagnose / Remote Maintenance	–	Ja	Ja
- Erweiterte telefonische Serviceperiode auf 24h x 7 Tage	–	optional	optional
Hardware Intervention vor Ort (nach Remote Diganose)			
- Eskalationsmanagement	Ja	Ja	Ja
- Reaktionszeit vor Ort bei Serverausfall	8 h	4 h	2 h
- Reaktionszeit vor Ort bei Funktionsstörungen	Nächster Arbeitstag	8 h	4 h
- Erweitertete vor Ort Serviceperiode auf 24h x 7 Tage	–	optional	Ja
- Ready for Operation	–	–	optional
Präventiv Service			
- Performance Review	–	–	Ja
- Dedizierter Service Account-Manager	–	–	Ja

Weitere Optionen wie z.B. Health Care, Permanentüberwachung der IT-Umgebung, monatliches Reporting, dedizierter Service Ingenieur und vieles mehr können wahlweise integriert werden.

Software-Support

Die telefonische Reaktionszeit bei Störungen des Betriebssystems beträgt 2 Stunden. Der Komplettausfall des Betriebssystems (System down) führt automatisch zu einer Priorisierung des Calls (Severity), es verkürzt sich damit direkt die telefonische Reaktionszeit auf eine Stunde. Mittels Remote-Zugriff auf Ihre Server wird ein genaueres Diagnoseverfahren durch verschiedene Bull Tools ermöglicht, wodurch die Entstörung des Systems beschleunigt wird. Bei einfacheren Störungen kann darüber hinaus ein Dump analysiert werden. Besteht kein Remote-Zugriff, so kann der Error-Report an Bull übermittelt werden; Bull wird Sie nach der Fehleranalyse informieren und entsprechende Schritte zur Problemlösung einleiten.

Das Modul "How to Use/How to Manage" deckt Fragen- und Beratungskomplexe meist präventiven Charakters ab. Der Filesystem Support bietet Ihnen eine telefonische oder Remote-Unterstützung beim Anlegen oder Erweitern Ihrer Dateisysteme. Die telefonische Installationshilfe unterstützt Sie professionell bei der Einspielung von Patches, Updates und Migrationen. Bei Störungen sorgt ein gut abgestuftes Eskalations- und Vorbeugungsmanagement dafür, dass auch vielschichtige Probleme schnell und wirkungsvoll behoben werden können.

Im Rahmen des optional erhältlichen Remote Installations-Supports führt der technische Experte von Bull für Sie auch kleinere Installationen von Patches remote durch. Außerdem bietet Bull für viele von Bull gelieferten Produkte eine Software-Subscription an.

Service Periode	Mo-Fr 8-18 Uhr
Telefonische Reaktionszeit	2 h
Priorisierte Calls (Severity)	1 h
Fehleranalyse aus Error Reports, Remote Fehleranalyse ¹	Ja
Patches und Hotfixes (Website)	Ja
Vor Ort Analyse	Ja
Dump-Analyse, Filesystem-Support	Ja
Telefonische Installationshilfen: Update, Migration	Ja
Eskalationsmanagement	Ja
How to Use/How to Manage	Option
Software Subscription	Ja (ausgenommen AIX)

¹) Zugangsmöglichkeit ist Voraussetzung

© Bull GmbH – Juni 2009

Etwaige bestehende Warenzeichen oder sonstige gewerbliche Schutzrechte an den zitierten Bezeichnungen erkennen wir an. Diese Druckschrift hat lediglich Informationscharakter und kann ohne Vorankündigung jederzeit geändert werden.

Bull GmbH • Hauptverwaltung: Von-der-Wettern-Strasse 27 · 51149 Köln · Telefon: +49 (0) 2203 305-0 · Telefax: +49 (0) 2203 305-1699 · <http://www.bull.de>
Sitz Köln, Amtsgericht Köln, HR B 8173 · Ust-Id-Nr.: DE 121965133 · WEEE-Reg.-Nr. DE 64193985 · Geschäftsführer: Michael Gerhards, Michael Heinrichs, Michel Lepert

Hard- und Software Support Leistungsbeschreibung

1. Gegenstand

Bull bietet dem Kunden nachfolgend beschriebene Service- und Supportleistungen im Zusammenhang mit der Verwendung und dem Einsatz von Hardware- und Softwareprodukten an, die bei Bull unter Service oder Gewährleistung stehen.

2. Umfang

Dieser Service beinhaltet in Abhängigkeit von der jeweiligen Vertragsart (Bronze, Silber, Gold, Platin) Online-, Telefon-, Software- und Vor-Ort-Support innerhalb der Bundesrepublik Deutschland. Bei Intel Produkten kommen während der Gewährleistung die Bull Bronze-Vertragskonditionen zur Anwendung.

3. Leistungen

3.1 Call Handling und Qualifikation

• Call Annahme:

Call Annahme findet bei allen Problemen an der unterstützten Hardware innerhalb fest definierter Zeiten, in Abhängigkeit von der jeweiligen Vertragsart, statt. Diese sind von 08:00-18:00 Uhr oder 24 Stunden 7 Tage.

Der Kunde kann den Support für das System unter

- Telefonnummer: 022 033 055
- Faxnummer : 022 033 051845
- Oder per Mail an service@bull.de

unter Nennung der Seriennummer und des Systems anfordern.

• Telefonische Unterstützung bei Hardwareproblemen:

Der telefonische Hardware Support steht dem Kunden bei Gewährleistung ,Bronze und Silberverträgen während der Hauptserviceperiode Mo-Fr zwischen 8 und 18 Uhr zur Verfügung. Bei allen anderen Serviceverträgen erweitern sich die Zeiten auf 24 Stunden 7 Tage.

• Erweiterte telefonische Serviceperiode auf 24h x 7 Tage

Dieser erweiterte Service ist bei Silber -Verträgen optional möglich. Er bedarf einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung und ist kostenpflichtig uis auf 24 Stunden 7 Tage vereinbart werden.

• Reaktionszeit bei Serverausfall

Bei Gewährleistung erfolgt der Rückruf innerhalb von 8 Stunden ab Call Entry, bei Serviceverträgen beträgt die Reaktionszeit zwischen 1 und 4 Stunden in Abhängigkeit von der jeweiligen Vertragsart. Bull bietet dem Kunden auf Anfrage Informationen und Lösungen zu bekannten Störungen und Fehlfunktionen.

• Reaktionszeit bei Funktionsstörung:

Bei Gewährleistung erfolgt der Rückruf zum nächsten Arbeitstag ab Call Entry, bei Serviceverträgen beträgt die Reaktionszeit zwischen 2 und 8 Stunden in Abhängigkeit von der jeweiligen Vertragsart. Bull bietet dem Kunden auf Anfrage Informationen und Lösungen zu bekannten Störungen und Fehlfunktionen.

• Remote Maintenance/Remote Diagnosis:

Die Durchführung dient zur effektiven Fehlerbehebung, Performanceanalyse oder Ermittlung der defekten Hardware und bedingt eine elektronische Einwahlmöglichkeit beim Liefergegenstand. Die Bereithaltung einer remoten Einrichtung übernimmt der Kunde. Zur Auswahl steht hier Analog ,ISDN und VPN. SSH/SSL Technologien des Kunden können nach Prüfung genutzt werden.

• Technische Information durch Online-Abruf:

Dieser kostenlose Service steht dem Kunden unter www.cs.bull.net zur Verfügung.

3.2 Hardware vor Ort Intervention

• Service Periode:

Sie erstreckt sich bei der Gewährleistung, Bronze und Silber-Verträgen auf die Hauptserviceperiode Mo-Fr zwischen 08:00-18:00 Uhr und ist bei Gold-Verträgen auf „rund um die Uhr“ erweitert.

• Vor-Ort-Service:

Unter Entstörung versteht BULL die Wiederherstellung der Funktionalität nach einem Hardwaredefekt innerhalb des vertraglich vereinbarten Service-Levels durch Austausch defekter Komponenten oder Inbetriebnahme eines Ausweichsystems. Ziel ist es die durch einen Systemausfall entstehende unproduktive Zeit des Anwenders so gering wie möglich zu halten.

Der Kunde meldet eine Störung an das Call Center und die daran angeschlossene zentrale Bull Service-Leitstelle. Diese Meldungen enthalten Angaben über den betroffenen Server, die Softwareausstattung, die Anwenderdaten, den Standort und eine detaillierte Fehlerbeschreibung. Im Bull Service-Desk erfolgt eine Erfassung des Trouble Tickets im zentralen Bull System (Dispatch 1). Die Beauftragung der Außendiensttechniker erfolgt elektronisch. Somit ist es möglich jeden Techniker jederzeit mit der Störungsbeseitigung zu beauftragen.

Die Einsatzdurchführung ist unabhängig davon, ob es sich um einen zentralen oder dezentralen Einsatzort handelt.

Bei einer Hardwarestörung entnimmt der Techniker ein Ersatzteil entweder aus einem Poolager beim Kunden oder bekommt dieses aus einem der Ersatzteillager der Bull Deutschland zum Einsatzort geliefert.

Das defekte System wird in der Kundenlokation überprüft und anschließend repariert. Eine Reparatur erfolgt aus Gründen der Performance i.d.R. durch den Austausch von Modulen. Nach der Reparatur wird die Systemhardware getestet und übergeben. Zeitgleich erfolgt durch die zentrale Service-Leitstelle die Ersatzteilneubeschaffung (Refilling). Nach Reparatur wird die defekte Hardwarekomponente des Systems durch den Techniker an die Bull Logistik zurückgeführt. Der gesamte Vorgang eines Soft- oder Hardwarecalls wird im Bull Trouble Ticket System Dispatch 1 protokolliert.

Nach Abschluss aller Tätigkeiten wird der Call im zentralen Trouble Ticket System der Bull geschlossen.

• Ersatzteilausch

Der Ersatzteilausch beschränkt sich stets auf den reinen Tausch der defekten Server-, Storage- und Backup-Hardware; Ausnahmen von dieser Bestimmung bedürfen schriftlicher Vereinbarung. Bull erwirbt Eigentum an den Altteilen.

Bull unterhält dazu eine Logistikstruktur über ganz Deutschland und in Europa.

• CRU Service (Customer Replaceable Unit)

Der CRU Service ist zu bestimmten Produkten verfügbar. CRU Service bedeutet, dass das System oder Gerät einen einfachen Aufbau hat, der es dem Kunden ermöglicht die defekte Komponente selbst zu tauschen. Der CRU Prozess ist :

- Kunde meldet seinen Call an Bull

- Bull qualifiziert den Call und schickt das defekte Ersatzteil zum Kundenstandorte

- Der Kunde wird unter Anleitung der Support Centers Köln den Ersatzteilausch in Eigenleistung erbringen

- Der Kunde sendet das Ersatzteil frei an Bull zurück

Bull kann nach Einzelbeauftragung den vollen Reparaturservice auch entgeltlich vor Ort erbringen.

Jeder Bronze, Silber oder Gold Vertrag überlagert in seinen Leistungen den CRU Service.

Produkte mit CRU Service sind:

- AX100

- Escala PL245R/T, PL250R-VL, PL250R-L, PL250R/T+, PL450R-VL, PL450R/T-L, PL450R/T+, PL850R/T-L, PL1650R-L

- NetApps Storage Systeme

• Erweiterte vor Ort Serviceperiode auf 24h x 7 Tage

Kunden, die einen Silber-Vertrag abschließen, steht dieser erweiterte Service optional und bis zu 24 Stunden an 7 Tagen zur Verfügung. Er ist kostenpflichtig und bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

• Reaktionszeit bei Serverausfall nach erfolgter Qualifikation:

Bei Gewährleistung erfolgt der vor Ort Einsatz innerhalb von 8 Stunden nach Qualifikation, bei Serviceverträgen beträgt die Reaktionszeit zwischen 2 und 4 Stunden in Abhängigkeit von der jeweiligen Vertragsart. Bull bietet dem Kunden auf Anfrage Informationen und Lösungen zu bekannten Störungen und Fehlfunktionen.

• Reaktionszeit bei Funktionsstörung nach erfolgter Qualifikation:

Bei Gewährleistung erfolgt der vor Ort Einsatz nach Qualifikation am nächsten Arbeitstag, bei Serviceverträgen beträgt die Reaktionszeit zwischen 4 und 8 Stunden in Abhängigkeit von der jeweiligen Vertragsart. Bull bietet dem Kunden auf Anfrage Informationen und Lösungen zu bekannten Störungen und Fehlfunktionen.

• Ready for Operation oder auch Instandsetzung:

Ready for Operation räumt Kunden mit einem Gold-Vertrag die Option ein, eine Instandsetzungszeit zu vereinbaren. Die Instandsetzungszeit beginnt nach der abgeschlossenen Qualifikation der telefonischen Störungsmeldung des Kunden. Als Mindestinformation werden vom Kunden der Maschinentyp und die Seriennummer der betreffenden Maschine genannt.

Störungsbeseitigungen unter der Vereinbarung garantierte Instandsetzungszeit werden nur für Fälle akzeptiert, in denen die Betriebsbereitschaft der Maschine den Geschäftsablauf des Kunden maßgeblich beeinflusst. Außerdem werden nur Störungen unter dieser Vereinbarung abgewickelt, bei denen die Mithilfe des Kunden nicht zur Beseitigung der Störungsursache führen würde (Beseitigung von Papierstau; Reinigungsarbeiten an Maschinen, die laut Maschinendokumentation in Kundenverantwortung liegen, etc.). Die Instandsetzung ist abgeschlossen, wenn die vom Hersteller vorgesehenen Test- und Prüfläufe positiv durchgeführt wurden und die Maschinen damit wieder betriebsbereit ist. Die Installation und Konfiguration von Soft-

© Bull GmbH – Juni 2009

Etwas bestehende Warenzeichen oder sonstige gewerbliche Schutzrechte an den zitierten Bezeichnungen erkennen wir an.

Diese Druckschrift hat lediglich Informationscharakter und kann ohne Vorankündigung jederzeit geändert werden.

ware, sowie das Einspeisen von Daten oder Sicherungsmedien ist nicht Bestandteil dieser Serviceleistung oder der garantierten Instandsetzungszeit. Die Instandsetzungszeit gilt ausschließlich innerhalb des Wartungsvertrages festgelegten Grundwartungsperiode. Die Instandsetzungszeit wird unterbrochen, wenn Fälle höherer Gewalt oder Arbeitskämpfe eintreten oder wenn BULL kein Zugang an den Maschinen ermöglicht wird.

• **Erweiterte vor Ort Serviceperiode auf 24h x 7 Tage:**

Bereitschaftsabkommen sind optional bei Silber -Verträgen auf bis zu 24 Stunden an 7 Tagen möglich. Sie sind kostenpflichtig und bedürfen einer zusätzlichen schriftlichen Vereinbarung bzw. Vertragserweiterung. In dauerhaften Bereitschaften gelten die Service Level des Hauptvertrages, in nicht dauerhaften nach Absprache, jedoch maximal die des Hauptvertrages.

• **Dedizierter Service Ingenieur:**

Ein erfahrener technischer Support Ingenieur befasst sich speziell mit Ihren Angelegenheiten im Bereich des technischen Supports, vorbehaltlich der Substitution bei Abwesenheit.

3.3 Präventiv -Service

• **Permanente Überwachung der IT-Umgebung:**

Über eine Remote-Verbindung werden die Systeme an unser internationales Servicecenter in Frankreich angeschlossen und permanent überwacht (RSF Autocall). Dieser Service ist optional .

• **Health Care:**

Bull Spezialisten analysieren die Performance Ihrer Bull IT Umgebung mittels Monitoring Tools. Dieser Service bedingt einen dauerhaften remoten Zugang und beschränkt sich auf Kurzbeobachtungen. Dieser Service ist optional

Der Check umfasst :

- Systemkontrolle ihres Server und Error Log Analyse
- Protokollierung des Systemstatus
- Prüfung auf den aktuellen Stand der Software und Patches

• **Performance Review**

Bull Spezialisten analysieren die Performance Ihrer Bull IT Umgebung mittels Monitoring Tools. Dieser Service bedingt einen Gold-Vertrag sowie einen dauerhaften remoten Zugang und beschränkt sich auf Kurzbeobachtungen.

Der Check umfasst :

- Periodische Systemüberwachung
Bei der periodischen Systemüberwachung kann der Kunde zwischen wöchentlich oder monatlich wiederkehrenden Systemchecks wählen.
- Erstellung eines Reports an den Kunden

• **Dedizierter Service-Account-Manager:**

Ein dedizierter Service-Account-Manager koordiniert die reibungslose Installation, Migration und Implementierung sowie den reibungslosen Support für das bei Bull unter Service stehende Equipment.

3.4 Software-Support

- **Service Periode:**

Sie erstreckt sich auf die Hauptservice-Periode Mo-Fr zwischen 08:00-18:00 Uhr.

- **Telefonische Reaktionszeiten:**

Bei Störungen des Betriebssystems beträgt die Reaktionszeit 2 Stunden.

- **Priorisierte Calls (Severity):**

Bei Komplettausfall des Betriebssystems (System down) verkürzt sich die telefonische Reaktionszeit auf 1 Stunde.

- **Fehleranalyse aus Error Reports, Remote Fehleranalyse:**

Besteht kein remoter Zugriff, so kann der Error-Report als Hard Copy an Bull übermittelt werden. Bull wird nach der Analyse den Kunden informieren und entsprechende Schritte zur Problemlösung einleiten.

- **Remote Fehleranalyse:**

Ein remoter Zugriff auf einen Server ermöglicht ein genaueres Diagnoseverfahren durch verschiedene Bull Tools. Für den Kunden bedeutet dies eine schnellere Entstörung des Systems.

- **Dumpanalyse:**

Bei einfacheren Störungen ist es möglich, einen Dump remote zu analysieren. Ein entsprechende Remote Zugang ist hierbei Bedingung. Der Kunde hat außerdem die Möglichkeit Dump und Snap auf einen FTP-Upload Server bei Bull abzulegen oder ein entsprechendes Storage Device an Bull zu senden.

- **Filesystem Support:**

Dieser Support bietet eine telefonische oder remote Unterstützung beim Anlegen oder Erweitern von Filesystemen. Defekte Filesysteme können nur bedingt durch unsere technischen Experten mittels entsprechenden Diagnose und Reparatur-Tools wieder hergestellt werden. Gelingt dies nicht, so muss der Kunde seine aktuelle Datensicherung zurückfahren.

- **Vor Ort Analyse:**

In bestimmten Fällen, die vom Support definiert werden, ist eine vor Ort Analyse nötig. Diese Leistung ist Bestandteil des Software Support Vertrags.

- **Patches und Hotfixes:**

Patches und Hotfixes hält Bull unter den Web Adressen www.cs.bull.net oder „www.opensup.bull.com“ für den Kunden bereit.

- **Telefonische Installationshilfen:**

Darunter versteht Bull die telefonische Unterstützung des Kunden bei kleineren Installationen von Patches, Updates oder Migrationen.

- **How to Use / How to Manage:**

Dieser Extra-Service deckt Fragen- und Beratungskomplexe meist präventiven Charakters ab, hat aber nicht den Charakter einer Schulung.

- **Software Subscription:**

Für viele von Bull gelieferten Lizenzen bietet Bull eine Software Subscription an. Die Subscription hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und verlängert sich automatisch.

In diesem Service sind alle Softwarelizenz Upgrades und Updates kostenfrei enthalten.

- **Escalation Management:**

Das Escalation Management ist eine allgemeine IT Service Funktion, die vom BULL Service im Rahmen der Servicedienstleistungen in der Kundenumgebung erbracht wird. Der Escalation Management Prozess wird bei der Zusammenarbeit zwischen Kunden und BULL eingeleitet, wenn eine kritische Situation auf Kundenseite einzutreten droht bzw. bereits eingetreten ist und diese entweder sehr schwierig oder gar nicht mit den normalen Kunden- und BULL-Prozessen gelöst werden können (z.B. SystemDown). Das Eskalation Management wird eng mit den IT Service Elementen Call Management, Problem Management, zusammenarbeiten. Aufgrund ihrer umfassenden Verantwortung und Verpflichtung gegenüber den Kunden, sind alle BULL Mitarbeiter, insbesondere die im BULL Operations Center tätigen, verpflichtet, die Kundensituation permanent zu überwachen und festzustellen, ob konkrete Eskalationskriterien erfüllt.

Die vier umfassendsten Eskalationskriterien sind:

Das Geschäft auf Kundenseite ist behindert oder gefährdet aufgrund von Ausfällen oder unzuverlässigem Verhalten von IT-Produkten oder –Dienstleistungen. Die normalen BULL IT Service Funktionen sind nicht in der Lage, eine Lösung innerhalb einer definierten und für den Kunden akzeptablen Zeit zu liefern. Durch die normalen BULL IT Service Funktionen kann keine klare Strategie für eine Lösung des Problems erreicht werden. Zur Lösung eines Problems dringend benötigte Ressourcen sind gerade nicht greifbar. Die Hauptaufgabe von Escalation Management ist es, den Level von Erfahrung und Ressourcen (sowohl technischer als auch Management-Ressourcen) sukzessive zu erhöhen, um eine zeitnahe Lösung des eskalierten Problems zu erreichen. Um dieses Ziel zu erreichen, muss das Escalation Management verschiedene Voraussetzungen erfüllen:

- Beauftragung fähiger Ressourcen mit bestimmten Aufgaben im Eskalation Management
- Lückenlose Dokumentation der Problemsituation sowie der Aktionspläne.
- Einrichtung einer direkten Kommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und BULL.
- Vereinfachter Zugang zu Ressourcen (sowohl Management- als auch technische Ressourcen) auf höheren Ebenen.

© Bull GmbH – Juni 2009

Etwaige bestehende Warenzeichen oder sonstige gewerbliche Schutzrechte an den zitierten Bezeichnungen erkennen wir an.

Diese Druckschrift hat lediglich Informationscharakter und kann ohne Vorankündigung jederzeit geändert werden.

Die wichtigsten Ziele des Eskalation Management sind:

- "Schnelle Problemlösung" selbst in komplexen und unter hohem Zeitdruck stehenden Problemsituationen.
- "Hohe Kundenzufriedenheit" indem deutlich gemacht wird, dass BULL alles erdenkliche unternimmt, um die IT Services des Kunden wiederherzustellen.

International Escalation Process

The Service desk tool has in built escalation functionality, which is enabled as each customer contract is loaded onto the system. This process works in conjunction with the escalation process that is based around a series of milestones with maximum timescales and set actions to be followed once they are exceeded.

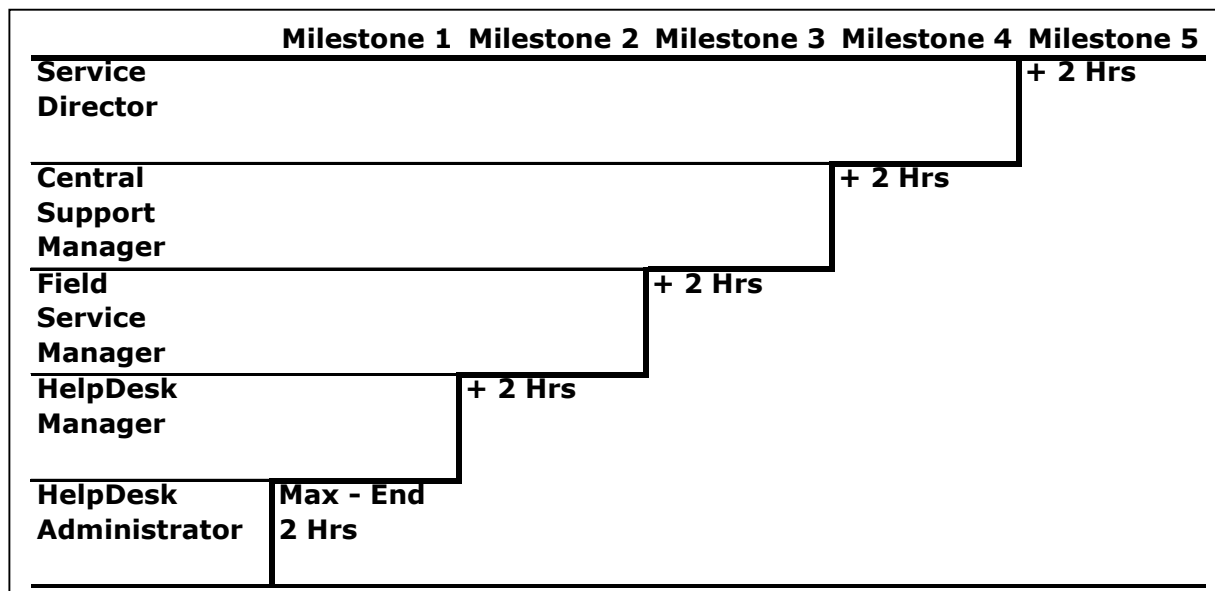
At Milestone 1

The Customer is contacted by the Help Desk Administrator or the Help Desk Technician and the situation is assessed, an agreed action plan is formulated, the communication interface between Bull and the Customer is agreed, commitments are agreed by both parties.

Milestones 2-5

At times further Milestones may be reached. At each Milestone escalation is made to the next level of Management to ensure the correct focus is given to the allocation of resources to resolve the users problem. At all times the emphasis is on keeping the Customer informed.

The following chart indicates a typical escalation process within our services.



5. Besondere Hinweise:

Bull behält sich das Recht vor, jederzeit Services zu ersetzen oder zu verändern, sofern die Gesamtleistung des Services nicht in erheblichem Maße gemindert wird. Die Zeitdefinition Mo - Fr versteht sich unter Ausschluss allgemeiner gesetzlicher Feiertage sowie den 24. und 31. Dezember. Alle genannten Reaktions- und Leistungszeiten beschränken sich auf die Hauptservierperiode zwischen 8:00 und 18:00 Uhr oder auf die fest definierten Zeiten bei Bronze-, Silber- und Gold-Verträgen.

Bull unterstützt folgende Remote-Zugänge:

- AIX: Analog-, RAS und Cisco VPN-Zugang
- Linux: SSH, Analog-, ISDN und Cisco VPN-Zugang
- Intel: PC-Anywhere, RAS, ISDN, Analog und Cisco VPN-Zugang

Nicht in den Serviceleistungen enthalten sind:

- Komplette Software und Hardware Neuinstallationen, Migrationen und Release Updates, Skripte und Datensicherungsprozeduren sowie Rücksicherung des Betriebssystems, Beratung und „How to Use“ Fragen, die den Charakter einer Schulung annehmen.
- Leistungen, die nach Feststellung von Bull auf Grund unsachgemäßer Behandlung, Anwendung und Anpassung der Software (Betriebssystem) oder ungeeigneter Hardware (Fremdkomponenten) erforderlich werden.
- Leistungen, die auf Grund von ungünstigen Standorten erbracht werden müssen wie z.B. : Emissionsreiche Umgebung, Ausfall oder Fehlen der Klimaanlage, bzw. Abweichungen von vorgeschriebenen Raumtemperaturen.
- Server wurde von Kunden an einen anderen Standort gebracht und dabei beschädigt bzw. in seiner Funktion beeinträchtigt.
- Störungen, die durch Überspannung, Stromausfall, Blitzschlag oder Unwetter hervorgerufen wurden.

6. Leistungseinschränkungen:

Die Reaktionszeiten können u.a. nicht erfüllt werden bei:

- Einflüssen durch höhere Gewalt (Erdbeben, Sturm, Wasser, etc.)
- Schwerwiegende Störungen im Straßen-, Luft-, und Bahnverkehr
- Bei Arbeitskämpfen, behördlichem Eingreifen, Ausfall von Zulieferern.

7. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde erkennt an, dass er eine gültige Hardware-Seriennummer oder einen Beleg für den Erwerb von Bull Equipment vorweisen muss, um die entsprechende Serviceberechtigung nachzuweisen.

Der Kunde versorgt die Mitarbeiter von Bull mit allen erforderlichen Unterlagen und Informationen, die zur Durchführung der Leistung notwendig sind, wie z.B. Errorlogs und Änderungsdienste. Er wird Maßnahmen unterlassen, die Bull die Erbringung von Service- oder Supportleistungen erschweren oder gar unmöglich machen.

Der Kunde hält eine aktuelle Sicherungskopie über die gespeicherten Daten zur Sicherung und zum Rückgriff auch bei auftragsbedingten Systemausfällen zur Verfügung. Er wird fachliche Anweisungen von Bull befolgen.

Diese Leistungsbeschreibung ist Anlage zu den „Geschäftsbedingungen für Kauf, Wartung Service und Softwareüberlassung“.