

Anlage zum Bestellschein – Leistungsbeschreibung IBM Business Continuity & Resiliency Services – Business Continuity Workshop (Stand: Mai 2009)



1 Beschreibung der Leistung - Leistungsmerkmale

Gegenstand des Vertrages ist die Beratung und Unterstützung des Kunden bei seinen Business Continuity Planungen.

IBM Berater/Innen erbringen folgende Leistungen:

1. Telefonische Abstimmung (Interview) mit dem Kunden bzgl.
 - Inhalte und Themen des Workshops
 - Teilnehmerkreis
 - Workshop Agenda
 - Vom Kunden bereitzustellenden Informationen
2. Erstellen eines Business Continuity Profils zur Vorbereitung des Workshops auf allen Ebenen des Business- und IT-Continuity Managements:
 - Strategie
 - Organisation
 - Prozesse
 - Daten und Anwendungen
 - Technische Ressourcen
 - Infrastruktur und Facilities
3. Durchführung des Workshop(s) in der Lokation des Kunden (maximale Dauer 1 Tag)
4. Schriftliche Zusammenfassung (Management Summary) der im Workshop erarbeiteten Ergebnisse im Präsentationsformat mit folgenden Inhalten:
 - Übersichtsdarstellung der aktuellen Situation
 - Handlungsbedarf (nach Priorität)
 - Beispielhafte Lösungsansätze
 - Empfehlungen für die weitere Vorgehensweise
5. Telefonische Präsentation mit Erläuterung und Diskussion der Workshopergebnisse

Beendigung der Leistungen

Die Leistung der IBM gilt mit Durchführung des maximal 1-tägigen Vor-Ort-Workshop und der Übergabe der Abschlusspräsentation als erbracht.

Es ist geplant, die Präsentation dem Kunden innerhalb von 14 Tagen nach dem Workshop per E-Mail zuzusenden.

2 Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde benennt einen Ansprechpartner für die IBM.

Die Beratungs- und Unterstützungsleistung setzt weiter voraus, dass der Kunde sein Personal während der Vertragsdauer rechtzeitig und ausreichend während der betriebsüblichen Arbeitszeit (Mo.- Fr. 8.00 - 18.00 Uhr) bereitstellt.

3 Servicezeiten

Die Leistungen der IBM werden innerhalb der betriebsüblichen IBM Arbeitszeit (Mo. - Fr., 8:00 - 18:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage) erbracht.

4 Zeitplan

Es ist geplant, die Beratungsleistung der IBM in dem auf dem Bestellschein angegebenen Zeitraum zu erbringen.

5 Preise und Zahlungsbedingungen

Die Aufenthalts- und Fahrtkosten sind im Festpreis enthalten.

Die Rechnungsstellung erfolgt nach erbrachter Leistung.

6 Ergänzende Vertragsbedingungen

Änderung des Leistungsumfangs:

Jeder der Vertragspartner kann beim anderen Vertragspartner in schriftlicher Form Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs beantragen. Nach Erhalt eines Änderungsantrags wird der Empfänger prüfen, ob und zu welchen Bedingungen die Änderung durchführbar ist und dem Antragsteller die Zustimmung bzw. Ablehnung unverzüglich schriftlich mitteilen und gegebenenfalls, begründen.

Erfordert ein Änderungsantrag des Kunden eine umfangreiche Überprüfung wird diese gesondert vereinbart. Der Überprüfungsaufwand hierfür kann von der IBM berechnet werden.

Die für eine Überprüfung und/oder eine Änderung erforderlichen vertraglichen Anpassungen der vereinbarten Bedingungen und Leistungen werden schriftlich festgelegt

(zusätzlicher Bestellschein / Änderungsvereinbarung) und kommen entsprechend der AGB Werk- und Dienstleistungen zustande. Änderungen des Leistungsumfangs sind vor Beginn der Installation einer Maschine oder eines Programms bzw. vor Abnahme/Leistungserbringung möglich.