

Ergänzende Bedingungen für IBM ServiceSuite

Stand: August 2017

1. Gegenstand

Diese Ergänzenden Bedingungen für IBM ServiceSuite (nachfolgend "EB" genannt) regeln die Bedingungen für die im Bestellschein aufgeführten berechtigten Maschinen bzw. Services.

Für berechnete Maschinen bzw. Services, die nach dem Vertragsbeginn in den Leistungsumfang aufgenommen werden, gelten die Bestimmungen dieser Vereinbarung entsprechend.

Der Vertrag besteht aus dem Bestellschein, Leistungsbeschreibungen (LB), diesen EB und den "Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IBM für Serviceleistungen" (AGB Service) bzw. einem entsprechenden Rahmenvertrag zwischen dem Kunden und IBM.

Sämtliche Rechte und Pflichten des Kunden können – soweit nicht abweichend vereinbart – nur in Österreich wahrgenommen werden. Soweit nicht gesetzlich vorgeschrieben oder anderweitig vereinbart, ist IBM nicht verpflichtet Leistungen für Maschinen zu erbringen, die sich außerhalb der Republik Österreich befinden.

2. Begriffsbestimmungen

Anforderungsberechtigte bezeichnet die Mitarbeiter des Kunden, welche Serviceanforderungen gemäß diesem Vertrag bei IBM platzieren dürfen. Diese Mitarbeiter müssen ausreichende technische Kenntnisse besitzen, damit eine problemorientierte und zielführende Kommunikation zwischen dem Kunden und der IBM möglich ist.

Aufstellungsort bezeichnet einen im Bestellschein angegebenen Standort, an dem die berechtigten Maschinen installiert sind/werden (Installationskundenadresse).

Berechtigte Maschine bezeichnet eine im Bestellschein aufgelistete oder nachträglich in den Leistungsumfang aufgenommene Maschine. **Maschine** bezeichnet – sofern nicht anders beschrieben – die Maschine selbst, einschließlich deren Modelländerungen, Zusatzeinrichtungen und Maschinenelemente.

Berechtigtes Programm bezeichnet ein im Bestellschein aufgelistetes oder nachträglich in den Leistungsumfang aufgenommenes Programm.

Bestellschein bezeichnet den Bestellschein selbst - inklusive seiner Anlagen- und/oder ein eventuell später hinzukommendes zugehöriges Änderungsdokument.

Maschinen-/Serviceliste bezeichnet eine im Bestellschein enthaltene Liste, in der die berechtigten Maschinen und Services aufgeführt sind.

Unternehmen im Sinne dieser Vereinbarung ist jede rechtliche Einheit (z. B. GmbH, Personengesellschaft) einschließlich deren Tochtergesellschaften, an denen eine Beteiligung von mehr als 50 % besteht. Unter den Begriff "Unternehmen" fällt nur derjenige Unternehmensteil, der sich in Österreich befindet.

Vertragsjahr bezeichnet den Zeitraum ab dem der Vertrag wirksam wird, um 00:00 h (Vertragsbeginn lt. Bestellschein) bis zu dem Tag im darauffolgenden Jahr, der dem Vertragsjahresanfangstag kalendermäßig 1 Tag vorgeht um 24:00 h.

3. Laufzeit

Die Mindestlaufzeit dieses Vertrages beträgt - beginnend mit dem im Bestellschein angegebenen Datum – zwölf Monate.

Wird eine feste Mindestvertragslaufzeit von 24, 36, 48 oder 60 Monaten ("feste Vertragslaufzeit") vereinbart, erhält der Kunde für die feste Vertragslaufzeit einen Preisnachlass.

Der Vertrag verlängert sich zum Ende der jeweiligen Laufzeit automatisch um jeweils weitere zwölf Monate. Im Falle einer automatischen Verlängerung werden die Servicegebühren auf Basis der zum Zeitpunkt der Verlängerung geltenden Gebühren neu festgelegt, die vereinbarte Zahlungsweise ändert sich nicht.

Für Maschinen, Produkte und Leistungen, die während der Laufzeit des Vertrages neu aufgenommen werden, wird jeweils die Restlaufzeit vereinbart.

4. Wartungsservice für Maschinen

- 4.1 IBM bietet Wartungsleistungen an, die jeweils als bestimmte Servicetypen gekennzeichnet werden, durch die die Übereinstimmung der Maschinen mit den vereinbarten Spezifikationen aufrechterhalten oder wieder hergestellt werden. IBM teilt dem Kunden den für die jeweilige Maschine verfügbaren Servicetyp mit. IBM behält sich vor, (1) eine fehlerhafte Maschine entweder zu reparieren oder auszutauschen und (2) – abhängig vom Servicetyp – den Service am Standort des Kunden oder in einem Servicezentrum zu erbringen.
- 4.2 Ergibt sich aus dem vereinbarten Servicetyp, dass die fehlerhafte Maschine bei IBM anzuliefern ist, ist der Kunde verpflichtet, die Maschine sachgerecht zu verpacken und – soweit nichts anderes vereinbart ist – auf seine Kosten an den von IBM benannten Ort zu senden. Nach durchgeführter Reparatur oder dem Austausch der Maschine wird IBM – soweit nicht anders vereinbart – die Maschine auf ihre Kosten an den Kunden zurücksenden. IBM trägt die **Gefahr des zufälligen Untergangs** und der zufälligen Verschlechterung bis zur Übergabe an den Frachtführer zur Auslieferung an den Kunden. IBM trägt die Kosten für die Versicherung des Liefergegenstandes bis zur Übergabe an den Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, IBM innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen ab Lieferung schriftlich über den Untergang oder die Verschlechterung zu informieren und die Verfahren zur Schadensmeldung und -regulierung zu befolgen.
- 4.3 Zusatzeinrichtungen, Modellumwandlungen oder Modellerweiterungen, für die IBM Wartungsservice erbringt, müssen in eine Maschine an- oder eingebaut sein, die (1) durch die Seriennummer festgelegt ist und (2) sich auf einem mit der Zusatzeinrichtung, Modellumwandlung oder Modellerweiterung kompatiblen technischen Stand (engineering-change level) befindet.
- 4.4 Im Rahmen des Wartungsservices wird IBM ausgewählte technische Änderungen in IBM Maschinen einbauen und verwalten sowie vorbeugende Wartungsmaßnahmen durchführen.
- 4.5 Wartungsservice nach Ende des freiwilligen Herstellerservices: Der Wartungsservice wird auf den Servicetyp umgestellt, den der Kunde für das Warranty Service Upgrade während des Zeitraums des freiwilligen Herstellerservices gewählt hat.
- 4.6 Der Kunde und IBM stimmen überein, dass
 - die organisatorische Einbindung der IBM Services in den Betriebsablauf des Kunden von diesem eigenverantwortlich vorzunehmen ist;
 - der Kunde IBM ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen (inkl. Fernzugriff) gewährt sowie Informationen,

Unterstützung durch Mitarbeiter und sonstige Ressourcen bereitstellt, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist;

5. Austausch von Maschinen oder Maschinenteilen

- 5.1 Soweit im Rahmen der Serviceerbringung der Austausch einer Maschine oder eines Maschinenteils erforderlich ist, geht das Eigentum an der ausgetauschten Maschine oder dem ausgetauschten Teil (nachfolgend "das Ausgetauschte" genannt) auf IBM und das Eigentum am Ersatz auf den Kunden über. Der Kunde bestätigt, dass sich alles Ausgetauschte in ursprünglichem und unverändertem Zustand befindet. Der von IBM zur Verfügung gestellte Ersatz kann fabrikneu oder zertifiziert aufgearbeitet sein, wird aber in jedem Fall voll funktionsfähig sein und mindestens die gleiche Funktionalität aufweisen wie das Ausgetauschte. Vor einem Austausch einer Maschine oder eines Maschinenteils wird der Kunde sämtliche Zusatzeinrichtungen, Teile, Optionen, Änderungen und Anbauten, für die kein Wartungsservice vereinbart wurde, entfernen. Der Kunde hat ferner zu gewährleisten, dass ausgetauschte Maschinen und Teile, die an IBM zurückgegeben werden, nicht mit Rechten Dritter belastet sind, die deren Austausch entgegenstehen könnten.
- 5.2 Der Service für einige IBM Maschinen beinhaltet, dass IBM dem Kunden austauschbare Ersatzteile zur Installation durch den Kunden liefert. Solche austauschbaren Einheiten können (1) ein Teil einer Maschine (sog. austauschbare Funktionseinheiten oder auch „Customer Replacement Unit (CRU)“ genannt, wie z. B. Tastaturen, Speicher, oder Festplattenlaufwerke) oder (2) eine vollständige Maschine sein. Der Kunde kann IBM – gegen zusätzliche Berechnung – beauftragen die auszutauschenden CRUs oder die Maschine zu installieren. IBM liefert Informationen und den Austausch betreffende Anweisungen zusammen mit den Austauschteilen; zudem sind diese auch jederzeit auf Anfrage des Kunden bei IBM erhältlich. Darin können Informationen und Anweisungen enthalten sein, wie mit fehlerhaften Austauschteilen bzw. Maschinen umzugehen ist, z. B. ob diese an IBM zurückzugeben sind. Ist eine Rückgabe erforderlich, werden weitere Anweisungen für die Rückgabe mit den Ersatzteilen mitgeliefert. Dem Kunden werden die auszutauschenden Maschinenteile bzw. Maschinen in Rechnung gestellt, wenn diese nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der Ersatzteile durch den Kunden an IBM übersandt werden.

6. Aufnahme neuer Maschinen

Beauftragt der Kunde Wartungsleistungen für Maschinen, die bislang nicht Gegenstand des Wartungsvertrages waren, wird IBM den Kunden über den Zeitpunkt der Aufnahme in den Wartungsvertrag und damit über den Beginn des Wartungsservices für diese Maschinen informieren. IBM ist berechtigt, die Maschine innerhalb eines Monats nach dem Beginndatum zu untersuchen. Falls die Maschine sich nicht in einem wartungsbereiten Zustand befindet, wird der Kunde entweder innerhalb von 14 Tagen nach erfolgter Prüfung des wartungsbereiten Zustandes durch einen IBM Techniker IBM beauftragen, den wartungsbereiten Zustand gegen Berechnung wiederherzustellen oder sein Angebot auf Abschluss eines Wartungsvertrags zurücknehmen. In jedem Fall bleibt der Kunde jedoch zur Vergütung der durch IBM bereits erbrachten Wartungsleistungen verpflichtet.

7. On/Off Capacity on Demand (CoD)

Die temporäre Nutzung von Kapazität, ob aktiviert oder nicht, die über den On/Off Capacity on Demand-Prozess für eine berechnete Maschine bestellt wird, kann zu zusätzlicher Wartungsgebühr führen.

Die am Tag der Aktivierung geltenden Gebühren sind in einem Resource Link hinterlegt.

Die geltenden täglichen Gebühren beruhen auf dem grössten aktivierten On/Off CoD Upgrade während eines zusammenhängenden Zeitraums von 24 Stunden oder eines Teils eines solchen Zeitraums von 24 Stunden. Die so entstehenden Gebühren werden solange verrechnet, bis der Kunde den On/Off CoD Upgrade wieder deaktiviert.

Die Konfiguration, der Zeitpunkt der Aktivierung und der Zeitpunkt der Deaktivierung für On/Off CoD werden auf der berechtigten Maschine registriert und IBM von einem Resource Link Report oder Vital Product Data File (VPD) mitgeteilt.

8. Kündigung bei fester Vertragslaufzeit ohne allgemeine Kündigungsmöglichkeiten

1. Wenn der Kunde oder die IBM keine automatische Verlängerung gemäß Kapitel „Laufzeit“ wünschen, so teilt dies die jeweilige Partei der anderen drei Monate vor Ende der vereinbarten festen Laufzeit schriftlich mit.
2. Beide Vertragsparteien können diese Vereinbarung erstmals mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der vereinbarten festen Laufzeit schriftlich kündigen.
3. Der Kunde kann diesen Vertrag innerhalb von vier Wochen ab Mitteilung einer Gebührenerhöhung schriftlich kündigen, wenn die IBM die Gebühren für ein neues Vertragsjahr so weit erhöht, dass die Servicegebühr des nächsten Vertragsjahres für denselben Bestand berechtigter Maschinen, berechtigter Programme und Services um mehr als 8% ansteigt. Das gewünschte Vertragsende kann für diesen Fall frühestens der letzte Tag vor Wirksamwerden der Gebührenerhöhung sein.
4. Der Kunde kann den Service für einzelne Maschinen schriftlich kündigen, wenn eine andere Maschine in einen IBM Service-/Wartungsvertrag aufgenommen wird, die die gekündigte ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbar ersetzt.
5. Des Weiteren kann der Kunde zusätzliche Leistungen (falls solche vereinbart wurden) schriftlich kündigen, wenn der gekündigte Service durch gleichwertige Services innerhalb eines IBM Service-/Wartungsvertrages ersetzt wird.
6. Unabhängig davon kann der Kunde einen Service für eine Maschine mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, wenn die Nutzung der Maschine innerhalb des Unternehmens des Kunden dauerhaft und endgültig beendet wird und nicht durch eine andere ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbaren Maschine ersetzt wird. Mit der Kündigung bestätigt der Kunde auch den dauerhaften Abbau bzw. die endgültige Beendigung der Nutzung der jeweiligen Maschine innerhalb seines Unternehmens. Der Kunde kann ebenfalls schriftlich kündigen, wenn der Unternehmensteil, zu welchem das unter Service stehende Produkt gehört, stillgelegt oder an einen Dritten veräußert wird.
7. IBM ist bei dem Service sowohl für Nicht IBM-Produkte als auch für eigene Maschinen auf Ersatzteillieferer angewiesen. Werden von diesen die Ersatzteillieferungen gekündigt, kann IBM den Service mit einer Frist von mindestens drei Monaten durch schriftliche Mitteilung an den Kunden zurückziehen.
8. Für den Fall, dass sich die vertraglichen Bedingungen zwischen dem Hersteller und IBM oder aber die Support Policy Bedingungen des Herstellers ändern, behält sich IBM das Recht vor, die Gebühren und/oder die Vertragsbedingungen und/oder die Konditionen anzupassen oder

diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Sollte der Kunde den Anpassungen durch IBM nicht zustimmen, erhält der Kunde ebenfalls das Recht, den Vertrag fristlos zu kündigen. Eine Kündigung bedarf der schriftlichen Form.

9. Bereits vorausbezahlte Servicegebühren werden dem Kunden gutgeschrieben.
10. Sollte der Vertrag nach Ende der vereinbarten Laufzeit in einen Vertrag mit jährlicher Laufzeit übergehen, so können der Kunde und IBM anschließend den Vertrag jeweils zum Ablauf eines Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich kündigen. Alle anderen Kündigungsmöglichkeiten, wie z.B. für einzelne Maschinen, Wegfall der Ersatzteilbelieferungen oder im Falle einer Preiserhöhung, bleiben bestehen.

9. Automatische Aufnahme von Maschinen und Programmen

9.1. Automatische Aufnahme von Maschinen

Neu erworbene Maschinen werden automatisch in den Vertrag aufgenommen. Hierbei gilt Folgendes:

- Eine Maschine, die der Kunde direkt von IBM erwirbt, wird am Tag nach ihrer Installation aufgenommen. Der Servicetyp für die jeweilige Maschine entspricht dem für vergleichbare IBM Maschinentypen am selben Standort. Sind am Standort keine vergleichbaren Maschinen installiert, erfolgt die Wartung nach dem für die betreffende Maschine verfügbaren Basis-Servicetyp.
- Eine Maschine, die der Kunde von einem IBM Business Partner erwirbt und die IBM bekannt ist, wird am Tag nach Ablauf der Gewährleistungsfrist für die betreffende Maschine in den Leistungsumfang dieses Vertrages aufgenommen, sofern der IBM Business Partner nicht selbst einen solchen Service für diese Maschine anbietet bzw. verkauft hat.

Der Beginn der Gebührenpflicht ist im Kapitel Gebühren geregelt.

Die automatische Aufnahme bezieht sich auch auf separate Maschinenerweiterungen bzw. -Upgrades, einschließlich zusätzlicher Features, Elemente und Modellkonvertierungen für eine vorhandene berechnete Maschine.

Der Kunde kann einer kostenpflichtigen automatischen Aufnahme einer Maschine in den Leistungsumfang schriftlich widersprechen; der Widerspruch muss jedoch spätestens einen Monat nach dem Datum der ersten Rechnung für den Wartungsservice bei IBM eingegangen sein.

Ein Widerspruchsrecht besteht jedoch nicht für die automatische Aufnahme von Maschinenerweiterungen bzw. -Upgrades, einschließlich zusätzlicher Features, Elemente und Modellkonvertierungen für eine bereits vorhandene berechnete Maschine.

Hat IBM bereits auf Anforderung des Kunden Wartungsleistungen für automatisch aufgenommene Maschinen erbracht, ist der Kunde verpflichtet, diese zu bezahlen.

9.2. Automatische Aufnahme von Programmen

Wenn ein Softwareservice-Vertrag ausläuft, der sich zum Zeitpunkt des Erwerbs auf ein nach dem vorliegenden Vertrag berechtigtes Programm bezog, wird dieses in diesen Vertrag aufgenommen, wenn die Software auf einer berechtigten Maschine läuft. Die IBM wird den

Bestand nach der Aufnahme eines Programms aktualisieren. Der Kunde kann einer kostenpflichtigen automatischen Aufnahme eines Programms in den Leistungsumfang schriftlich widersprechen. Der Widerspruch muss jedoch spätestens einen Monat nach dem Datum der ersten Rechnung für den Softwareservice bei IBM eingegangen sein.

Ein Widerspruchsrecht besteht jedoch nicht, wenn es sich bei dem Programm nur um ein Upgrade, ein neues Feature, ein neues Release oder eine neue Version eines vorhandenen berechtigten Programms, oder um eine weitere Kopie eines vorhandenen berechtigten Programms auf einer berechtigten Maschine handelt.

Hat IBM bereits auf Anforderung des Kunden Serviceleistungen für automatisch aufgenommene Programme erbracht, ist der Kunde verpflichtet, diese zu bezahlen.

10. Lizenz für Serviceprogramme

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle Programme, welche IBM zusammen mit einem Service unter dieser Vereinbarung zur Verfügung stellt und für die kein gesonderter Lizenzvertrag besteht.

IBM räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches Recht zur Nutzung des Serviceprogramms auf den von IBM festgelegten berechtigten Maschinen zum Zwecke der Unterstützung bei der Problembestimmung oder bei weiteren Systemunterstützungsaufgaben im Zusammenhang mit den Services unter dieser Vereinbarung ein.

Der Kunde ist nicht berechtigt,

- die maschinenlesbaren Instruktionen des Programms zu verändern oder Daten in ein anderes Programm zu integrieren,
- das Programm zu disassemblieren, zu dekompileieren oder anderweitig umzuwandeln, es sei denn, eine solche Umwandlung ist durch eine zwingende gesetzliche Regelung vorgesehen,
- Unterlizenzen zu erteilen oder anderweitig zu übertragen oder
- das Programm Dritten zugänglich zu machen.

IBM stellt das Programm ohne jegliche Gewährleistung bereit.

Stellt IBM keine Sicherungskopie des Serviceprogramms zur Verfügung, hat der Kunde das Recht, eine Kopie unter der Voraussetzung zu erstellen, dass er Copyrightvermerke oder sonstige Urheberrechtshinweise auf der Kopie anbringt. Die Sicherungskopie unterliegt den gleichen Bedingungen wie das Original.

Das Recht zur Nutzung erlischt, wenn

- der Service gekündigt wird, IBM den Service zurückzieht oder die Vertragslaufzeit endet und nicht verlängert wird,
- das Serviceprogramm für die Erbringung des Service nicht mehr benötigt wird oder
- der Kunde die produktive Nutzung der berechtigten Maschinen innerhalb seines Unternehmens beendet, für die dieses Serviceprogramm bestimmt ist.

IBM kann die Lizenz kündigen, wenn der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt oder nach eigenem Ermessen der IBM, z.B. wenn das Programm für die Serviceleistungen nicht länger benötigt wird. Nach der Kündigung der Lizenz verpflichtet sich der Kunde, das Serviceprogramm einschließlich aller erhaltenen oder selbst erstellten Kopien zu vernichten.

11. Verpflichtungen

11.1. Überprüfung des Bestandes

Verlangen der Kunde oder IBM die Überprüfung des Bestands der berechtigten Maschinen und Programme, werden die Vertragsparteien gemeinsam die zuletzt erstellte Bestandsliste aktualisieren und gegenseitig austauschen. Die IBM kann die Servicegebühr ändern, wenn eine Änderung des Bestandes festgestellt wird.

11.2. Erforderliche Zustimmungen

Der Kunde wird rechtzeitig alle für die Durchführung der Services gemäß dieser Vereinbarung benötigten Zustimmungen Dritter einholen und diese IBM auf Anforderung zur Verfügung stellen, z.B. die Zustimmung des Eigentümers, falls dem Kunden die Maschine nicht gehört. Dazu gehören alle Zustimmungen, die IBM oder ihre Unterauftragnehmer dazu berechtigen, auf die beim Kunden eingesetzte Hardware, Software, Firmware und andere Produkte zuzugreifen, diese zu verwenden oder zu modifizieren (einschließlich Bearbeitungen), und die notwendig sind, um einen Verstoß gegen Rechte (einschließlich Patent- und Urheberrechten) von Lieferanten oder Eigentümern dieser Produkte auszuschließen.

Der Kunde wird IBM, ihre verbundenen Unternehmen und Unterauftragnehmer in Bezug auf alle Ansprüche, Forderungen und Schäden (einschließlich angemessener Rechtsverfolgungskosten) verteidigen und schadlos halten, die sich aus Ansprüchen gegen IBM, ihre verbundenen Unternehmen und Unterauftragnehmer wegen des Nichtvorhandensein solcher Zustimmungen ergeben (einschließlich Patent- und Urheberrechtsverletzungen).

IBM wird aller Verpflichtungen enthoben, auf die das Fehlen bzw. nicht rechtzeitige Bereitstellen der erforderlichen Zustimmungen einen Einfluss haben kann.

11.3. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten fristgemäß erfüllen. Geschieht dies nicht oder nicht rechtzeitig und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Mehraufwand, kann IBM – unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte – Änderungen des Zeitplans und der vereinbarten Preise/Gebühren verlangen. Ferner kann IBM dem Kunden eine angemessene Nachfrist zur Erfüllung der Mitwirkungspflichten setzen nach deren Ablauf IBM zur Kündigung des Vertrags berechtigt ist. Eine automatische Vertragsaufhebung nach Ablauf der Frist erfolgt jedoch nicht.

Der Kunde wird

1. alle Kommunikationsgebühren auf Seiten des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung der Services zahlen, sofern nichts anderes vereinbart wird;
2. sicherstellen, dass alle von der IBM bereitgestellten Zugriffscodes ausschließlich von den benannten Anforderungsberechtigten verwendet werden;
3. der IBM die erforderlichen und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschließlich Produkt- oder Systeminformationen) im Zusammenhang mit Problemen hinsichtlich der berechtigten Maschinen und ggf. Programme liefern, für die Unterstützung angefordert wird;
4. die im Rahmen dieses Services erhaltenen Informationen ausschließlich für die Unterstützung der IT-Erfordernisse innerhalb des Kundenunternehmens nutzen;

5. ohne vorherige schriftliche Zustimmung der IBM weder die beschriebenen Leistungen noch die Rechte oder Verpflichtungen des Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung abtreten oder anderweitig übertragen oder weitergeben. Jeder diesbezügliche Versuch ist unwirksam;
6. auf den berechtigten Maschinen des Kunden die von der IBM angegebenen Programme installieren, die für den Einsatz von elektronischen Tools für den Fernzugriff erforderlich sind;
7. der IBM den erforderlichen Fernzugriff auf die berechtigten Maschinen des Kunden bereitstellen sowie die notwendigen Berechtigungen erteilen, um der IBM die Erbringung der Leistungen über den Fernzugriff zu ermöglichen;
8. bei einem durch den Kunden autorisierten Fernzugriff durch die IBM die Verantwortung für den angemessenen Schutz aller auf den berechtigten Maschinen gespeicherten Programme und Daten übernehmen;
9. IBM ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen (inkl. remote access) gewähren sowie Informationen, Unterstützung durch Mitarbeiter und sonstige Ressourcen bereitstellen, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist. Dazu gehört auch, dass sich die Maschinen in einem sicheren Zustand befinden;
10. Bestandsänderungen an Maschinen, Prozessoren, Teilen und Programmen innerhalb von einem (1) Monat mitteilen;
11. die von IBM zur Verfügung gestellten Serviceanleitungen (welche die Installation des Maschinencodes oder andere Software Updates einschließen können, die von einer IBM Internet Website herunterzuladen oder von anderen elektronischen Medien zu kopieren sind) befolgen;
12. soweit für die jeweilige Maschine, bzw. das jeweilige Programm, zutreffend, vor Erbringung der jeweiligen Serviceleistung durch IBM eine Fehlereingrenzung, Problemanalyse und die Serviceanforderung nach den Vorgaben von IBM durchführen;
13. IBM über eine Änderung des Aufstellungsortes einer Maschine informieren.

12. Ausschlüsse

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind folgende Leistungen nicht Bestandteil des Wartungsservices:

1. Ersatz von Zusatzausrüstung, Erstausstattungs- und Verbrauchszubehör (wie Batterien und Druckerpatronen) sowie Konstruktionsteile (wie Rahmen und Verkleidungen);
2. Beseitigung von Störungen, die durch unfachmännische Bedienung einschließlich nicht fachgerechter Wartung der Maschine durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden, sowie die Beseitigung von Störungen, die durch Unfälle, Veränderungen, falsche Umgebungs- und Einsatzbedingungen verursacht wurden; Beseitigung von Störungen, die durch einen Stromausfall verursacht wurden. Bei Störungen, welche nach einem solchen Stromausfall auftreten, gehen die Parteien zunächst davon aus, dass diese durch den Stromausfall verursacht wurden. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die Störung nicht durch den Stromausfall verursacht wurde;
3. Leistungen für Maschinen, an denen Maschinen- oder Teilekennzeichnungen geändert oder entfernt wurden;
4. Beseitigung von Störungen, die durch ein Produkt verursacht wurden, für das IBM keine vertragliche Wartungsverpflichtung hat;
5. Durchführung von Maschinenumbauten;

6. Wartungsservice für eine Maschine, an der der Kunde Maschinenkapazitäten nutzt, deren Nutzung mit IBM vertraglich nicht vereinbart wurde; oder
7. Wartungsservices außerhalb der vereinbarten Perioden der Servicebereitschaft.

Auf Wunsch des Kunden wird IBM in den vorgenannten Fällen nach entsprechender Vereinbarung Serviceleistungen gegen gesonderte Berechnung auf Zeit- und Materialbasis erbringen.

13. Gebühren

Die vom Kunden zu bezahlenden Gebühren sind im Bestellschein angegeben. Diese basieren auf dem Bestand der berechtigten Maschinen, den vereinbarten Services, der vereinbarten Vertragslaufzeit und der vom Kunden gewählten Zahlungsweise.

Gebühren für Wartungsservices werden dem Kunden erst nach Ablauf der Gewährleistungsfrist in Rechnung gestellt; im Falle der Vorauszahlung wird die Gewährleistungsfrist entsprechend berücksichtigt. Gebühren für etwaige erweiterte Gewährleistungsservices (Warranty Service Upgrades) werden dem Kunden separat berechnet.

IBM kann die Gebühren anpassen, wenn ein Aufstellungsort hinzukommt oder geändert wird, oder eine berechnete Maschine neu hinzukommt, herausgenommen oder geändert wird. Entsprechendes gilt für Änderungen in Bezug auf die Art und den Umfang der Services. Auf eine solche Änderung finden die zum Zeitpunkt der Änderung geltenden Gebühren Anwendung.

Im Falle einer Vorauszahlung der Gebühren oder bei Vereinbarung der Option „mit Preisschutz“ kommen während der im Bestellschein genannten Laufzeit (Seite 1) keine allgemeinen Gebührenerhöhungen zur Anwendung. Nach Ablauf dieser anfänglichen Vertragslaufzeit kommen für alle vereinbarten Services die dann geltenden Gebühren zur Anwendung.

Wurde die Option „mit Preisschutz“ nicht vereinbart, kann IBM wiederkehrende Servicegebühren für Services durch schriftliche Mitteilung mit einer Frist von drei (3) Monaten erhöhen. Die Erhöhung wird mit Rechnungsstellung, zum Beginn eines Berechnungszeitraums oder zum in der Mitteilung genannten Datum wirksam.

Kommen berechnete Maschinen bzw. Services neu hinzu oder werden bestehende berechnete Maschinen bzw. Services erweitert, gelten hierfür die zum Zeitpunkt der Aufnahme / Erweiterung allgemein gültigen Gebühren für die verbleibende anfängliche Vertragslaufzeit.

Diese Gebühren werden zum Zeitpunkt der Änderung anteilig für die anfängliche Restlaufzeit dieses Vertrages entsprechend der Zahlungsbedingungen fällig.

Werden die allgemein geltenden Gebühren reduziert, werden diese ab dem dafür festgelegten Zeitpunkt angewendet.

Sofern es die geschäftlichen Anforderungen des Kunden erforderlich machen, kann im gegenseitigem Einvernehmen die Rechnungslegung entsprechend den Wünschen des Kunden aufgeteilt werden.

Sofern der Kunde eine vorausbezahlte Leistung abzurufen hat, so muss er diese innerhalb der vereinbarten Vertragslaufzeit rechtzeitig abrufen. Sofern nicht abweichend geregelt, erhält der Kunde keine Gutschrift oder Rückvergütung für nicht in Anspruch genommene Services.

14. Kontaktdaten

Der Kunde willigt ein, dass die IBM Österreich Internationale Büromaschinen Ges.m.b.H., Obere Donaustraße 95, 1020 Wien (im Folgenden „IBM Österreich“) seine Kontaktdaten zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses sowie zur Pflege der Geschäftsbeziehungen mit dem

Kunden erhebt, verarbeitet und nutzt. Kontaktdaten sind die geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, die IBM Österreich durch den Kunden zugänglich gemacht werden; insbesondere Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefon- und Fax-Nummern sowie E-Mail-Adressen von Mitarbeitern des Kunden oder von Dritten. Der Kunde willigt ferner ein, dass die Kontaktdaten den IBM Unternehmen und IBM Business Partner sowie deren jeweiligen Subunternehmern zugänglich gemacht und durch diese im Rahmen der in diesem Absatz genannten Verwendungszwecke verarbeitet und genutzt werden. IBM Unternehmen sind die International Business Machines Corporation mit Sitz in Armonk, New York (USA) und deren verbundene Konzernunternehmen.

Der Kunde stimmt im Rahmen der in den beiden vorstehenden Absätzen genannten Verwendungszwecken der Übermittlung der Kontaktdaten in Länder außerhalb der Europäischen Union unter der Maßgabe zu, dass die IBM durch geeignete Maßnahmen ein angemessenes Datenschutzniveau sicherstellt. Dies kann z. B. durch Abschluss der von der EU-Kommission veröffentlichten Standardvertragsklauseln oder sonstigen bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde freigegebenen vertraglichen Vereinbarungen erfolgen.

15. Auftragsdatenverarbeitung

IBM weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass es zum Zwecke der Leistungserbringung gegebenenfalls notwendig sein kann, dass ein Zugriff auf die Systeme des Kunden aus Ländern außerhalb der EU/EWR erfolgt. Soweit IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter vorübergehend (z. B. bei der Durchführung von Systemtests oder Wartungsleistungen) auf Systeme oder sonstige Speichermedien des Kunden zugreift, wird der Kunde dafür sorgen, dass dabei kein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden oder Dritter erfolgt. Dieser Absatz gilt auch, wenn IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter während der Leistungserbringung anderweitig Zugriff auf Daten des Kunden oder Dritter bekommen könnte (z.B. durch Übermittlung von Daten durch den Kunden) sowie in allen sonstigen Fällen, in denen IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (z. B. bei Entsorgung der Speichermedien).

Soweit der Kunde im Einzelfall dieser Verpflichtung nicht nachkommen kann, wird er IBM darüber schriftlich informieren. In diesem Fall werden die Parteien, soweit gesetzlich erforderlich, einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung schließen.

IBM hat die gemäß §§ 6 und 10 ff DSGVO vorgesehenen Datensicherheitsmaßnahmen sowie die entsprechenden technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen, um den Schutz personenbezogener Daten sicherzustellen und die IBM Gesellschaften haben weltweit Vereinbarungen für grenzüberschreitende Datenübermittlung bzw. Datenüberlassung an dienstleistende IBM-Unternehmen unterzeichnet.

Vor dem Hintergrund dieser Informationen willigt der Kunde ein, dass die Ferndiagnose aus Nicht-EU-Staaten, insbesondere der USA, erfolgen kann, soweit dies zur Erbringung der beschriebenen Leistungen notwendig ist. Der Kunde willigt weiters ein, dass zu diesem Zweck IBM Gesellschaften oder auch dritte Unternehmen als Subdienstleister herangezogen werden können, eine separate Zustimmung ist dafür nicht mehr erforderlich. Ein Zugriff auf die Inhalte der vom Kunden gespeicherten Daten durch die IBM ist dabei nicht vorgesehen.

Helpline Service Center

In den Helpline Service Centern (Center) der IBM werden eine Vielzahl von Störungsfällen ausgeführt. Diese Center haben ihre Standorte in unterschiedlichen Geographien weltweit. Die Leistungsreserven der Center sind so dimensioniert, dass bspw. auch bei einem Ausfall der Stromversorgung im öffentlichen Netz, ein reibungsloser Weiterbetrieb der Center gewährleistet

ist. Die Center sind in der Lage, Anrufe nach unterschiedlichen Kategorien zu steuern und diese kompetenzbasierend zur Lösung zu verteilen. Die in den Centern eingesetzten Incident Management Systeme unterstützen die jeweiligen Kundenanforderungen nach Servicebedarf und vorgegebenen internen Prozessen. Jede Meldung in den Centern wird in bereits bestehenden oder neuen Tickets dokumentiert und bis zur Lösung nachverfolgt. Falls notwendig und mit dem Kunden vereinbart, wird eine Rückmeldung oder eine Eskalation vertragskonform ausgelöst.

1) Die in den Centern genutzten Ticket-Systeme tragen zur einfachen Identifikation und Nachverfolgung von bereits bestehenden und noch nicht gelösten Tickets bei, wobei die mit dem Kunden definierten SLA Schwellenwerte Berücksichtigung finden. Alle Meldungen über Betriebsstörungen für das vertraglich vereinbarte Produktportfolio werden von speziell geschulten Mitarbeitern entgegengenommen (Incidentannahme), klassifiziert, analysiert und soweit möglich sofort gelöst. Für die Fehleranalyse kommt dabei eine Wissensdatenbank (Knowledge Based System) zum Einsatz. Nicht gelöste Tickets, die nicht in den Verantwortungsbereich der Center fallen, werden dokumentiert, priorisiert und an die nachgelagerten Supportfunktionen von IBM, dem Kunden oder zu Dritten weitergeleitet.

2) Die Bearbeitung einer Störungsmeldung in einem Center erfolgt in Stufen:

- i) die Identifikation, ob ein Vertragsverhältnis vorliegt, wird mit Hilfe der Produkt Type und der jeweiligen Seriennummer der Maschine vorgenommen,
- ii) bei einer erstmaligen Störungsmeldung (Ticketeingabe) werden die Kontaktdaten des Anrufenden zusammen mit der Störungsmeldung erfasst und in weltweit betriebenen Systemen gespeichert, auch um den Anrufer bei einer erneuten Meldung schnellstmöglich identifizieren zu können und bereits erfolgte Meldungen zur effektiven Bearbeitung der Meldung nachzuvollziehen
- iii) die Störungsmeldung wird i.R.d weltweiten Support Infrastruktur der IBM von dem jeweils zuständigen Support-Mitarbeiter bearbeitet,
- iv) für eine umfassende Störungsanalyse und -beseitigung kann es notwendig sein, dass der Support-Mitarbeiter um die Übermittlung von Daten zwecks Analyse derselben bittet bzw. nach Abstimmung mit dem zuständigen Kundenmitarbeiter remote auf die betroffene Maschine oder Infrastruktur des Kunden zugreift.

Im Rahmen der Störungsanalyse und -beseitigung hat der Kunde den Zugriff der IBM auf sonstige personenbezogene Daten zu verhindern.

* * *