

Leistungsbeschreibung für IBM Software Maintenance

Stand: Januar 2015

1. Beschreibung der Leistung - Leistungsmerkmale

Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung von Fernunterstützung und Updates für Berechtigte Programme, wie in dieser Leistungsbeschreibung angegeben. Es gelten hierfür die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IBM für Serviceleistungen (AGB-Service) sowie die Ergänzenden Bedingungen für Auftragsdatenverarbeitung von Kundendaten gemäß § 6 und 10 ff DSGVO 2018.

Die Einzelheiten der Bestellung sind im Bestellschein zu dieser Leistungsbeschreibung angeführt.

2. Begriffsbestimmungen

Aufstellungsort bezeichnet den im Bestellformular zu dieser Leistungsbeschreibung unter der Installationsadresse angegebenen Standort einer Berechtigten Maschine, für die dieser Service erbracht wird.

Berechtigte Maschine bezeichnet eine mittels ihrer Seriennummer identifizierte Maschine, die im Bestellschein zu dieser Leistungsbeschreibung aufgelistet ist oder nachträglich gemäss Ziffer 4.0 (Bestandsmanagement) zum Leistungsumfang hinzugefügt wird.

Berechtigtes Programm bezeichnet ein vom Kunden lizenziertes und im Internet unter <http://www-03.ibm.com/services/supline/products/aufgelistetes> Programm, das auf einer Berechtigten Maschine installiert ist, so wie im Bestellschein angegeben, oder das nachträglich gemäss Ziffer 4.0 (Bestandsmanagement) zum Leistungsumfang hinzugefügt wird. Die auf der oben genannten Internetseite aufgelisteten iSeries-Programme sind Berechtigte Programme für die Berechtigten Maschinen von Software Maintenance für iSeries, wenn dieser Service im Bestellformular aufgeführt ist.

Alle anderen Programme, die auf der oben genannten Internetseite aufgelistet sind, müssen im Bestellschein namentlich genannt und als Berechtigte Programme ausgewiesen werden.

Die auf der oben genannten Internetseite verfügbare Liste der Programme wird dem Kunden auch auf Anforderung von der IBM oder dem IBM Business Partner zur Verfügung gestellt.

Kundenkritisches Problem bezeichnet ein Problem, für das dem Kunden keine Umgehung/Lösung bekannt ist und das zu einer kritischen Unterbrechung der Geschäftsabläufe des Kunden führt (Severity-Stufe 1).

Reguläre IBM Geschäftszeiten bezeichnet die ortsüblichen Geschäftszeiten der IBM, in denen die Serviceleistungen zur Verfügung stehen (Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, gesetzliche Feiertage ausgenommen).

Rund um die Uhr bedeutet 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche (einschliesslich gesetzlicher Feiertage).

3. IBM Software Maintenance

Im Rahmen der IBM Software Maintenance werden folgende Leistungen erbracht:

1. Die IBM stellt dem Kunden auf dessen Anforderung die jeweils neuesten allgemein verfügbaren Versionen, Releases oder Updates für Berechtigte Programme zur Verfügung.
2. Die IBM unterstützt den Kunden remote 1) bei grundlegenden und in kurzer Zeit beantwortbaren Fragen zu Installation und Nutzung sowie 2) bei Fragen zu codebedingten Fehlern.
3. Die IBM stellt den für die Informationssysteme des Kunden verantwortlichen technischen Supportmitarbeitern telefonische und gegebenenfalls elektronische Unterstützung während der regulären IBM Geschäftszeiten bereit. Für Endbenutzer auf Kundenseite ist diese Unterstützung nicht verfügbar. Bei kundenkritischen Problemen stellt die IBM dem Kunden Unterstützung rund um die Uhr zur Verfügung. Weitere Einzelheiten enthält das IBM Software-Support-Handbuch, das im Internet unter <http://techsupport.services.ibm.com/guides/handbook.html> zu finden ist.
4. In bestimmten Fällen kann die IBM Fernzugriff auf die Systeme des Kunden anfordern, um den Kunden bei der Eingrenzung einer Problemursache zu unterstützen.
5. Dieser Service umfasst keine Unterstützung für 1) das Design und die Entwicklung von Anwendungen, 2) die Nutzung von Programmen in einer anderen als der vorgeschriebenen Betriebsumgebung oder 3) Fehler, die von Produkten verursacht wurden, für die die IBM im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung nicht verantwortlich ist.

4. Bestandsmanagement

4.1 Gemeinsame Verpflichtungen

Wenn eine der beiden Vertragsparteien eine Prüfung des Bestands der Berechtigten Programme und Maschinen anfordert, werden beide Vertragsparteien gemeinsam eine Aktualisierung der zuletzt erstellten formellen Bestandsliste vornehmen. Die gemeinsamen Aufgaben beschränken sich auf den Austausch und die Konsolidierung der Bestandsdateien.

4.2 Automatische Bestandserhöhung

IBM Software Maintenance ist für die Berechtigten Programme verfügbar, die auf den Berechtigten Maschinen an einem Aufstellungsort installiert sind.

Wenn ein Vertrag über IBM Software Maintenance ausläuft, der zum Zeitpunkt des Erwerbs des Berechtigten Programms abgeschlossen wurde, wird das Berechtigte Programm auf der Berechtigten Maschine automatisch in diesen Servicevertrag mit automatischer Bestandsaktualisierung für Software Maintenance aufgenommen. Hat der Kunde für einen Aufstellungsort mehrere Serviceverträge mit der IBM abgeschlossen, in denen eine automatische Bestandsaktualisierung für Software Maintenance vereinbart wurde, wird das Programm in den Vertrag mit dem höchsten Service-Level aufgenommen. Die IBM wird den Bestand nach der Aufnahme eines Programms aktualisieren.

Der Kunde kann einer automatischen Bestandserhöhung innerhalb eines Monats nach Erhalt der Rechnung über Software Maintenance für das Berechtigte Programm auf der Berechtigten Maschine schriftlich widersprechen.

Dieses Widerspruchsrecht ist jedoch nicht anwendbar, wenn es sich bei dem Programm um ein Upgrade, ein neues Feature, ein neues Release oder eine neue Version eines vorhandenen Berechtigten

Programms auf einer Berechtigten Maschine handelt. In diesen Fällen bleibt das Programm Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung, und es gilt derselbe Service-Level wie für das vorhandene Berechtigte Programm.

5. Laufzeit und Kündigung

5.1 Vertragslaufzeit

Die Laufzeit des IBM Software Maintenance Service beginnt an dem im Bestellschein angegebenen Vertrags- bzw. Servicebeginndatum und endet nach zwölf Monaten oder nach der im Bestellformular angegebenen festen Vertragslaufzeit.

5.2 Vereinbarung mit fester Vertragslaufzeit

Wird, wie im Bestellschein angegeben, eine feste Vertragslaufzeit von zwei, drei, vier oder fünf Jahren vereinbart, erhält der Kunde sowohl für die feste Laufzeit als auch für jede nachfolgende Verlängerung einen Preisnachlass.

5.3 Vertragsverlängerung

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere zwölf Monate, es sei denn, eine der beiden Vertragsparteien setzt die jeweils andere Partei mindestens drei Monate vor Ende der aktuellen Vertragslaufzeit schriftlich davon in Kenntnis, dass der Vertrag nicht verlängert werden soll. Bei einer Vertragsverlängerung werden die Gebühren auf der Basis der zum Zeitpunkt der Verlängerung geltenden Preise neu berechnet.

5.4 Ausserordentliche Kündigung

Die IBM und der Kunde können den Vertrag kündigen, wenn der andere seine vertraglichen Verpflichtungen - auch nach Einräumung einer angemessenen Nachfrist - nicht erfüllt.

Im Fall einer solchen Kündigung durch die IBM kann die IBM den Kunden zur unverzüglichen Zahlung aller fälligen Gebühren auffordern. Dabei handelt es sich mindestens um die Servicegebühren für zwölf Monate zuzüglich der in Ziffer 5.5 (Ordentliche Kündigung) angegebenen Ablösebeträge.

5.5 Ordentliche Kündigung und Zurückziehung

Der Kunde kann den Service für alle Berechtigten Programme auf einer Berechtigten Maschine mit einer Frist von einem Monat kündigen, wenn die produktive Nutzung der Berechtigten Maschine dauerhaft und endgültig beendet wird.

Darüber hinaus kann der Kunde den Service für ein Berechtigtes Programm auf einer Berechtigten Maschine mit einer Frist von drei Monaten schriftlich kündigen, wenn der Service für mindestens ein Jahr im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung abgedeckt war. Vorausbezahlte Servicegebühren im Zusammenhang mit dem berechtigten Programm, das der Kunde gemäss den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung kündigt, werden dem Kunden anteilig gutgeschrieben.

Kündigt der Kunde den Service für ein Berechtigtes Programm vor Ablauf einer festen Vertragslaufzeit gemäss Ziffer 5.2 (Vereinbarung mit fester Vertragslaufzeit) und werden die Leistungen nicht durch

äquivalente Leistungen für andere Programme oder Maschinen ersetzt, werden dem Kunden Ablösebeträge gemäss folgender Aufstellung in Rechnung gestellt:

1. Feste Vertragslaufzeit 2 Jahre = 30 %*
2. Feste Vertragslaufzeit 3 Jahre = 35 %*
3. Feste Vertragslaufzeit 4 Jahre = 40 %*
4. Feste Vertragslaufzeit 5 Jahre = 45 %*

* Jeweils in % der Jahresservicegebühr einschliesslich aller anwendbaren Nachlässe

Die IBM kann den Software Maintenance Service für ein Berechtigtes Programm, so wie im Bestellschein angeführt, mit einer Frist von drei Monaten durch schriftliche Benachrichtigung des Kunden kündigen oder zurückziehen. Vorausbezahlte Gebühren für einen durch IBM zurückgezogenen oder gekündigten Service werden dem Kunden anteilig gutgeschrieben.

Die IBM behält sich das Recht vor, die Liste der im Service befindlichen Programm-Versionen/Releases auf der in Ziffer 2.0 (Begriffsbestimmungen) genannten Internetseite in regelmässigen Abständen zu ändern, d. h. Programm-Versionen/Releases hinzuzufügen und/oder herauszunehmen. Daraus ergeben sich entsprechende Änderungen am Bestand der für Software Maintenance Berechtigten Maschinen und Programme des Kunden.

Bei der Zurückziehung des Services für einzelne Versionen/Releases der berechtigten Programme auf der Internetseite als auch für nicht genutzte Services erfolgt keine Rückerstattung oder Gutschrift für im Voraus bezahlte Services.

Der Kunde kann diese Vereinbarung 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 und Services um mehr als 8% ansteigt. Das gewünschte Vertragsende kann für diesen Fall frühestens der letzte Tag vor Wirksamwerden der Gebührenerhöhung sein.

6. Gebühren und Zahlungsbedingungen

Die im Bestellformular angegebenen Gebühren verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer

6.1 Wiederkehrende Gebühr

Die IBM wird dem Kunden die im Bestellschein angegebene monatliche Servicegebühr jeweils für ein Kalenderjahr im Voraus in Rechnung stellen. Die erste Rechnungsstellung erfolgt zum Vertragsbeginn. Wenn ein Aufstellungsort, eine Berechtigte Maschine oder ein Berechtigtes Programm hinzugefügt, herausgenommen oder geändert wird, werden die Servicegebühren entsprechend angepasst.

6.2 Vorauszahlung der Gebühren

Wurde eine Vorauszahlung der Gebühren vereinbart, erfolgt die Rechnungsstellung für die gesamte Vertragslaufzeit zum Vertragsbeginn. Die Servicegebühren für die bei Vertragsbeginn im Bestellschein aufgeführten Berechtigten Programme auf den Berechtigten Maschinen werden während der vereinbarten Vorauszahlungsperiode nicht erhöht.

Für Programme und Maschinen, die nach dem Vertragsbeginndatum in den Leistungsumfang aufgenommen werden, sowie für Änderungen an der Konfiguration vorhandener Berechtigter Maschinen sind jedoch die zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Gebühren fällig. Diese Gebühren werden für die hinzugefügten Berechtigten Programme und Maschinen bis zum Ende der Vorauszahlungsperiode zum Zeitpunkt der Aufnahme in den Vertrag berechnet.

Nach Ablauf der Vorauszahlungsperiode wird der Service für alle Berechtigten Programme auf den Berechtigten Maschinen zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Gebühren berechnet.

7. Spezifische Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich:

1. sicherzustellen, dass alle von der IBM bereitgestellten Zugriffscodes nur von entsprechend autorisierten Kundenmitarbeitern verwendet werden;
2. die vereinbarten Geräte oder Programme an den Aufstellungsorten zu installieren, wenn Software Maintenance über eine Telekommunikationsverbindung bereitgestellt wird;
3. die Verantwortung für den Inhalt von Dateien und Datenbanken, die Auswahl und Implementierung von Steuerungen für den Zugriff auf diese Dateien und Datenbanken und deren Verwendung sowie die Sicherung/Wiederherstellung und die Sicherheit der gespeicherten Daten zu übernehmen. Dazu zählen auch erforderliche Prozeduren zum Schutz der Integrität und Sicherheit der im Laufe der Serviceerbringung verwendeten Software und Daten vor unberechtigtem Zugriff;
4. alle Kommunikationsgebühren auf Seiten des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung des Services zu zahlen, sofern nichts anderes vereinbart wird;
5. regelmässig die aktuelle Liste der Berechtigten Programme auf der in Ziffer 2.0 (Begriffsbestimmungen) angegebenen Internetseite zu prüfen, um festzustellen, ob Programm-Versionen/Releases hinzugefügt und/oder gelöscht wurden;
6. der IBM den Namen eines primären Ansprechpartners für technische Fragen beim Kunden zu nennen, an den allgemeine technische Informationen zu den Berechtigten Maschinen und Programmen gerichtet werden können. Dieser primäre Ansprechpartner und alle Anrufer müssen über ausreichende technische Kenntnisse der Berechtigten Maschinen und Programme des Kunden verfügen, um eine effektive Kommunikation mit dem IBM Support Center sicherzustellen;
7. der IBM alle angeforderten Informationen, soweit sie die Erbringung der Leistungen betreffen, zur Verfügung zu stellen und die IBM über alle Änderungen zu informieren;
8. der IBM alle relevanten und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschliesslich Produkt- oder Systeminformationen) bezüglich des Softwareproblems, für das der Kunde Unterstützung anfordert, bereitzustellen;
9. der IBM Fernzugriff auf die Berechtigten Maschinen des Kunden zu gewähren und die dafür erforderlichen Benutzer-IDs, Kennwörter oder weiteren Berechtigungen zur Verfügung zu stellen, um der IBM die Bereitstellung von Unterstützung bei der Eingrenzung einer Problemsache und die Erbringung der Leistungen zu ermöglichen. Der Kunde trägt die Verantwortung für den angemessenen Schutz der Systeme des Kunden und aller darauf gespeicherten Daten bei einem durch den Kunden autorisierten Fernzugriff durch die IBM;

10. alle von der IBM zur Verfügung gestellten Programme für die Diagnose und Servicebereitstellung nur zur Unterstützung der im Bestellformular zu dieser Leistungsbeschreibung angegebenen Berechtigten Programme und Maschinen zu verwenden;
11. die im Rahmen dieses Services erhaltenen Informationen ausschliesslich zur Unterstützung der IT-Erfordernisse innerhalb des Unternehmens des Kunden zu nutzen;
12. die IBM innerhalb eines Monats schriftlich über alle Änderungen am Bestand der Programme und Maschinen des Kunden und/oder der Anzahl Prozessoren zu informieren. Solche Änderungen können eine Anpassung der Servicegebühren zur Folge haben;
13. ohne vorherige schriftliche Zustimmung der IBM weder diese Leistungsbeschreibung noch die Rechte oder Verpflichtungen des Kunden im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung abzutreten oder anderweitig zu übertragen oder weiterzugeben. Jeder diesbezügliche Versuch ist unwirksam.

8. Auftragsdatenverarbeitung

Die IBM weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass es zum Zwecke der Leistungserbringung nötig sein kann, dass ein Zugriff auf die Systeme des Kunden aus Ländern außerhalb der EU insbesondere den USA erfolgt. Der Kunde bestätigt, die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen zu erfüllen, die eine derartige, auch grenzüberschreitende Verarbeitung und Nutzung durch IBM zulässig machen. Der Kunde ist darüber informiert worden, dass es unternehmensweit gültige IBM Richtlinien zum Schutz personenbezogener Daten gibt, die den Datenschutz bei einer Übertragung der Daten zu ausländischen IBM Gesellschaften und im Falle des Zugriffs auf die Daten durch ausländische IBM Gesellschaften gewährleisten.

IBM hat die gemäß § 14 DSGVO 2000 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.

9. Ergänzende Vertragsbedingungen

Der Kunde stellt der IBM rechtzeitig alle Zustimmungen zur Verfügung, die die IBM für die Durchführung der Services gemäss dieser Leistungsbeschreibung benötigt. Dazu gehören alle Zustimmungen, die 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 der Herstellung von Bearbeitungen), ohne gegen Rechte (einschliesslich Patent- und Urheberrechten) von Lieferanten oder Eigentümern dieser Produkte zu verstossen.

Der Kunde wird die 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 die IBM (auch wegen Patent- und Urheberrechtsverletzung) ergeben, die mit dem Fehlen solcher Zustimmungen begründet werden.

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