

---

## Ergänzende Bedingungen

# IBM Enterprise Services mit Abnahmeverpflichtung

Ausgabe Juli 2017

### 1.0 Gegenstand

Diese Ergänzenden Bedingungen IBM Enterprise Services sind Bestandteil des IBM Enterprise Services (ES) Vertrages und beschreibt die vereinbarten Leistungen unter diesem Vertrag. Die Leistungen werden für die im Bestellformular aufgeführten Produkte erbracht.

Soweit nicht ausdrücklich abweichend geregelt, können sämtliche Rechte und Verpflichtungen der Vertragsparteien, welche eine vor Ort Leistung voraussetzen, nur in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein wahrgenommen oder erfüllt werden.

### 2.0 Allgemeine Begriffsbestimmungen

**Aufstellungsort** bezeichnet den im Bestellformular dieses IBM Enterprise Services Vertrages unter der Installationsadresse angegebenen Standort einer berechtigten Maschine, für die diese Serviceleistung erbracht wird.

**Ausserhalb der Geschäftszeit** bezeichnet alle Zeiten ausserhalb der regulären IBM Geschäftszeiten.

**Berechtigte Maschine** bezeichnet eine mittels ihrer Seriennummer identifizierte Maschine, die in der Maschinenliste des Bestellformulars aufgelistet ist oder nachträglich (siehe Kapitel "Automatisches Bestandsmanagement") der Maschinenliste hinzugefügt wird.

**Berechtigtes Programm** bezeichnet ein vom Kunden lizenziertes Programm, das in der Serviceliste des Bestellformulars aufgelistet ist.

**Berechnungszeitraum** bezeichnet einen Zeitraum von zwölf aufeinander folgenden Monaten, beginnend mit dem Vertragsbeginndatum.

**Bestellformular** bezeichnet das Bestellformular oder ein eventuell später hinzukommendes zugehöriges Änderungsdocument.

**Betriebsbereitschaft** ist die Einsatzfähigkeit eines Produktes im Rahmen der vom Hersteller vorgesehenen und in der zugehörigen Dokumentation beschriebenen Testmassnahmen. Sofern die Testmassnahmen mit einem positiven Ergebnis enden, ist die Maschine betriebsbereit.

**Feste Vertragslaufzeit** bezeichnet die Mindestlaufzeit, während deren die berechtigten Maschinen und Serviceleistungen Gegenstand dieses Vertrages bleiben müssen.

**Gesetzliche Feiertage** sind Neujahr, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, 1. August, 25. und 26. Dezember.

**Gesamtservicegebühr** bezeichnet die im Bestellformular angegebene Gesamtgebühr, die dem Kunden für die von der IBM während eines Berechnungszeitraums zu erbringenden Serviceleistungen in Rechnung gestellt wird.

**Gewährleistung** ist eine vertraglich spezifizierte Verpflichtung der IBM gegenüber dem Kunden.

**IBM Hardware Maintenance Operational Guide** bezeichnet ein von der IBM erhältliches Dokument, das weitere Informationen zu den IBM Verfahren für Gewährleistung und Wartung enthält. Dieses Dokument ist rechtlich nicht verbindlich und Änderungen bleiben vorbehalten.

**Kundenkritisches Problem** bezeichnet ein Problem, das zu einer kritischen Unterbrechung der Geschäftsabläufe des Kunden führt (Severity-Stufe 1).

**Maschinenliste** bezeichnet eine im Bestellformular enthaltene Liste, in der die berechtigten Maschinen, sowie die zugehörigen Service-Typen aufgeführt sind.

**Mindestlaufzeit** bezieht sich immer auf die Vertragslaufzeit und nicht auf den Zeitpunkt der Integration neuer Maschinen in den bestehenden Vertrag.

**Nutzungsrecht** ist das beim Kauf oder der Lizenzierung eines Produktes vom Hersteller erworbene Recht, das Produkt gemäss den Angaben des Herstellers zu nutzen.

**Primärer Ansprechpartner für technische Fragen** bezeichnet eine Person auf Kundenseite, an den die IBM allgemeine technische Informationen bezüglich der Serviceleistungen weiterleitet. Der primäre Ansprechpartner für technische Fragen verfügt über ausreichende technische Kenntnisse zu der IT-Umgebung des Kunden und den beim Kunden installierten berechtigten Maschinen und Programme, um die effiziente Kommunikation mit dem IBM Support-Center zu ermöglichen.

**Produkte** sind Maschinen, Programme oder Teile davon.

**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 gesetzliche Feiertage.

**Servicebeginn** bezeichnet das Datum, an dem die IBM mit der Erbringung der Serviceleistungen für die im Bestellformular angegebenen berechtigten Maschinen und/oder berechtigten Programme beginnt.

**Serviceleistungen** sind Leistungen an Maschinen, Maschinenerweiterungen, Maschinenteilen, Zusatzeinrichtungen und/oder Programmen.

**Serviceliste** bezeichnet eine im Bestellformular enthaltene Liste, in der die berechtigten Softwareprodukte aufgeführt sind.

**Service-Type** bezeichnet den für eine berechnete Maschine verfügbaren Service-Type. Die Service-Typen sind in der Maschinenliste und/oder Serviceliste definiert.

**Service-Level** bezeichnet verschiedene vom Kunden auswählbare optionale Serviceleistungen und/oder Servicezeiten.

**System** bezeichnet eine Kombination aus den installierten berechtigten Maschinen, die in den Maschinenlisten angegeben sind und den auf diesen berechtigten Maschinen installierten berechtigten Programmen.

**Servicezeiten** bezeichnet die im Vertrag zwischen der IBM und dem Kunden vereinbarten Zeiten für die Erbringung der Serviceleistungen.

**Verpflichtungsbetrag** bezeichnet eine im Bestellformular angegebene Mindestgebühr. Der Kunde wird diese Gebühr jedes Jahr während der Vertragslaufzeit bezahlen.

**Vertragsbeginn** bezeichnet das Datum, das als Beginn des Vertrags im Bestellformular vereinbart wird.

**Vertragslaufzeit** bezeichnet den im Bestellformular angegebenen Zeitraum, beginnend mit dem Vertragsbeginndatum, während dessen diese Vereinbarung gültig ist. Die Vertragslaufzeit verlängert sich um jeweils zwölf Monate, sofern diese Vereinbarung nicht zu einem früheren Zeitpunkt gemäss den hierin enthaltenen Bedingungen gekündigt wird.

Weitere, spezifische Begriffsbestimmungen können in den einzelnen Leistungsbeschreibungen aufgeführt sein.

### 3.0 Voraussetzungen

Der Kunde verpflichtet sich, während der gesamten Vertragslaufzeit die folgenden Voraussetzungen zu erfüllen:

- Bei mindestens einer der in der Maschinenliste enthaltenen berechtigten Maschine handelt es sich um ein System z oder System p (High-End- oder Midrange)\* oder System i Server (High-End oder Midrange)\* oder einen vergleichbaren Nicht-IBM Server;
- Alle berechtigten Maschinen derselben Maschinentype an einem Aufstellungsort sind Gegenstand dieser Vereinbarung, sofern nicht anders zwischen dem Kunden und IBM vereinbart;
- Enhanced Technical Support (ETS) wird für mindestens eine der folgenden IBM Systemplattformen erbracht: System z, System p (alle High-End und Midrange Server der Maschinenliste)\* oder System i (alle High-End und Midrange Server der Maschinenliste)\*.
- Die im Kapitel Enhanced Technical Support (ETS) dieser Vereinbarung definierten Voraussetzungen behalten ihre Gültigkeit.

(\*) gemäss Kategorisierung in der jeweiligen Vertriebsfreigabe.

### 4.0 Servicezeiten

Die Servicezeiten für Hardware-Wartung sind, sofern nicht an anderer Stelle abweichend geregelt, in der Maschinenliste und/oder Serviceliste aufgeführt. Zusätzlich zu den Standard-Servicezeiten Montag bis Freitag von 7:00 bis 18:00 Uhr (5x11), ausgenommen sind gesetzliche Feiertage, können folgende Servicezeiten gegen Zuschläge vereinbart werden:

- Montag bis Sonntag von 0:00 bis 24:00 Uhr (7x24), gesetzliche Feiertage eingeschlossen

Die vom Kunden ausgewählten Servicezeiten können vom Kunden mit einer Frist von einem Monat (Benachrichtigungsfrist) durch schriftliche Mitteilung an die IBM geändert werden. Eine Änderung wird wirksam mit dem ersten Tag des Monats, der auf den Ablauf der Benachrichtigungsfrist folgt.

### 5.0 Allgemeine Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich

- der IBM eine Aufstellung der berechtigten Maschinen und Programme pro Aufstellungsort, zu überlassen;
- der IBM die defekte CRU (Customer Replaceable Unit = durch den Kunden austauschbare Funktionseinheit/en) innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der neuen CRU zurückgeben. CRU sind Maschinenkomponenten, die vom Kunden selbst auszutauschen sind, z. B. Tastaturen, Speicher oder Festplattenlaufwerke. Die IBM stellt dem Kunden die CRU zum Austausch durch den Kunden zur Verfügung;

- die IBM innerhalb eines Monats schriftlich über alle Änderungen des Maschinen-, Softwareprogrammbestandes, deren Installationsadresse und/oder der Anzahl Prozessoren zu informieren. Solche Änderungen können eine Anpassung der Servicegebühren zur Folge haben;
- sicherzustellen, dass alle von der IBM bereitgestellten Zugriffscodes nur von entsprechend autorisierten Kundenmitarbeitern verwendet werden;
- der IBM alle angeforderten Informationen, soweit sie die Erbringung der entsprechenden Serviceleistungen betreffen, zur Verfügung zu stellen;
- sich bei jeglichen Belangen, welche diesen Vertrag oder diesem Vertrag unterliegende Serviceleistungen betreffen, direkt an die IBM oder einen von IBM autorisierten Dritten zu wenden;
- der IBM alle erforderlichen und verfügbaren Informationen (einschliesslich Produkt- oder System- und Diagnoseinformationen) im Zusammenhang mit Problemen hinsichtlich der berechtigten Maschinen und berechtigten Programme zu liefern, für die er Unterstützung anfordert;
- alle von IBM zur Verfügung gestellten Programme für die Diagnose und Servicebereitstellung ausschliesslich zur Unterstützung der berechtigten Maschinen und berechnete Programme zu verwenden;
- sich damit einverstanden zu erklären, dass der elektronische Zugriff auf die IBM Support-Center und bestimmte Datenbanken möglicherweise den Abschluss eines separaten Vertrags erfordert, für den ggf. zusätzliche Gebühren fällig werden;
- der IBM bei Bedarf und nach vorheriger Anfrage für die Fehleranalyse und Fehlerbehebung den Remote-Zugriff auf die berechtigten Maschinen und berechnete Programme über ein Modem oder das Internet bereitzustellen.\*  

\* IBM greift nicht ohne ausdrückliche Autorisierung des Kunden mittels Fernzugriff auf berechnete Maschinen zu. Alle Remote-Aktivitäten werden unter Kontrolle des Kunden durchgeführt. Wird der IBM der Fernzugriff auf die berechtigten Maschinen nicht ermöglicht, kann dies zu einer massiven Verzögerung bei der Fehlerbehebung führen. IBM kann in diesem Fall nicht verpflichtet werden, die gegebenenfalls vereinbarten Service-Levels und/oder die vereinbarte Serviceleistung einzuhalten.
- der IBM die erforderlichen Modem- und Telefonverbindungen am Aufstellungsort und den temporären Benutzerzugriff auf die berechtigten Maschinen und berechnete Programme bereitzustellen;
- die Verantwortung für den angemessenen Schutz der berechtigten Maschinen und aller darauf gespeicherten Daten bei einem durch den Kunden autorisierten Fernzugriff durch die IBM übernehmen;
- alle Kommunikationsgebühren auf Seiten des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung der entsprechenden Serviceleistung zu bezahlen, sofern nichts anderes vereinbart wird;
- sich damit einverstanden zu erklären, dass seine Verpflichtungen im Hinblick auf Nebenlizenzen unabhängig von anderen Software-Services erhalten bleiben;
- sich damit einverstanden zu erklären, dass alle zusätzlichen Features, Modellkonvertierungen und/oder Maschinenelemente für berechnete Maschinen automatisch in den Leistungsumfang dieser Vereinbarung aufgenommen werden und nicht ausgeschlossen werden können;
- ohne vorherige schriftliche Zustimmung der IBM weder diesen Vertrag, noch die diesbezüglichen Rechte oder Verpflichtungen des Kunden abzutreten oder anderweitig zu übertragen bzw. weiterzugeben. Jeder diesbezügliche Versuch ist unwirksam;
- der IBM den Namen eines primären Ansprechpartners für technische Fragen innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Beginn der Leistungserbringung zu nennen, an den allgemeine technische Informationen betreffend berechtigter Maschinen und berechnete Programme gerichtet werden können. Dieser primäre Ansprechpartner für technische Fragen und jede weitere, zur Kontaktaufnahme berechnete Person müssen über ausreichende technische Kenntnisse der berechtigten Maschinen und berechnete Programme verfügen, um eine effiziente Kommunikation mit dem IBM Support Center sicherzustellen;
- dem IBM Servicespezialisten einen geeigneten und angemessen ausgestatteten Arbeitsplatz mit Telefon für die Dauer der Arbeit am Aufstellungsort, sowie Zugriff auf die defekten berechtigten Maschinen und berechnete Programme bereitzustellen. Bei Hardware Serviceleistungen muss ein Schutz vor elektrostatischen Entladungen vorhanden sein;
- die erhaltenen Informationen einer Serviceleistung ausschliesslich zur Unterstützung der IT-Erfordernisse innerhalb des eigenen Unternehmens zu nutzen;
- sicherzustellen, dass für alle berechnete Programme, für die Unterstützung angefordert wird, ein Nutzungsrecht besteht;
- berechnete Maschinen und berechnete Programme an jedem ausgewählten Aufstellungsort auf die aktuelle Softwarestufe oder Softwareversion zu bringen, sofern dies von der IBM zur Korrektur eines gemeldeten Problems gefordert wird;
- die Sicherheit der Daten, Dateien und Datenbanken sowie die Steuerung und Vorhaltung/Pflege von Prozeduren für die Wiederherstellung verloren gegangener oder geänderter Daten oder Programme zu gewährleisten. Dazu zählen auch erforderliche Prozeduren zum Schutz der Integrität und Sicherheit der im Laufe der Serviceerbringung verwendeten Software und Daten vor unberechtigtem Zugriff;
- bei einem auszutauschenden Maschinenelement die entfernbaren Datenträger, Nicht-IBM Teile, Änderungen und Anbauten zu entfernen. Serviceleistungen an IBM Maschinen werden nur an dem ungeänderten Teil einer Maschine durchgeführt.

Wenn die IBM und der Kunde vereinbaren, Ersatzteile am ausgewählten Aufstellungsort des Kunden zu lagern, wird der Kunde:

- einen sicheren Lagerraum für alle am ausgewählten Aufstellungsort des Kunden aufbewahrten Teile bereitstellen;
- den IBM Servicetechnikern einfachen Zugang zu diesem sicheren Lagerraum gewähren, damit diese die Ersatzteile unverzüglich lagern, prüfen und entfernen können, sofern sie dies für notwendig halten;
- sich damit einverstanden erklären, dass während des Zeitraums der Aufbewahrung der Teile
  - der Kunde für einen Verlust oder eine Beschädigung der Teile verantwortlich ist;
  - dem Kunden fehlende Ersatzteile von der IBM separat in Rechnung gestellt werden, dies gilt auch für Ersatzteile die gebraucht oder beschädigt sind;
  - die Teile Eigentum der IBM bleiben, nach den Kontrollverfahren der IBM geprüft werden und der IBM auf Anforderung zurückgegeben werden.

Weitere, spezifische Verpflichtungen des Kunden können in den einzelnen Leistungsbeschreibungen aufgeführt sein.

## **6.0 Gemeinsame Aufgaben**

Wenn eine der beiden Vertragsparteien eine Prüfung des Bestands fordert, werden beide Vertragsparteien zum Ende eines Berechnungszeitraums gemeinsam eine Aktualisierung der zuletzt erstellten Bestandsliste vornehmen. Die Maschinenliste wird als Folge der Aktualisierung des Bestands ebenfalls aktualisiert.

## **7.0 Datenschutz**

Die IBM weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass sie zum Zwecke der Leistungserbringung möglicherweise auf die Systeme des Kunden aus Ländern ausserhalb der EU, insbesondere den USA, zugreift. Der Kunde bestätigt, die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen zu erfüllen, die eine derartige, auch grenzüberschreitende Verarbeitung und Nutzung durch die IBM zulässig machen.

Vor dem Hintergrund dieser Informationen willigt der Kunde ein, dass die Ferndiagnose aus Nicht-EU-Staaten, insbesondere den USA, erfolgen kann.

## **8.0 Lizenz für Programme zur Serviceerbringung**

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für alle Programme, welche IBM situativ zusammen mit einer Serviceleistung zur Verfügung stellt und für die kein gesonderter Lizenzvertrag besteht, z.B. Analyse-Programme oder der "Electronic Service Agent".

IBM überlässt dem Kunden zur Unterstützung bei der Problemdiagnose oder des System-Supports ein nicht ausschliessliches Recht zur Nutzung solcher Programme auf der dafür vorgesehenen Maschine.

Stellt IBM keine Sicherungskopie der Programme 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 Bestimmungen wie das Original.

Der Kunde ist nicht berechtigt

- die maschinenlesbaren Instruktionen der Programme zu verändern oder Daten in ein anderes Programm zu integrieren;
- diese Programme zu disassemblieren, zu dekompileieren oder anderweitig umzuwandeln;
- Unterlizenzen zu erteilen, die Lizenz abzutreten oder anderweitig zu übertragen oder
- diese Programme an Dritte zu vertreiben.

IBM übernimmt keine Gewährleistung für diese Programme.

Das Recht zur Nutzung erlischt, sofern

- die Serviceleistung gekündigt wird, IBM die Serviceleistung zurückzieht oder die Vertragslaufzeit endet;
- diese Programme für die Erbringung der Serviceleistung nicht mehr benötigt werden oder
- der Kunde die Nutzung der für solche Programme bestimmten Maschinen endgültig beendet.

IBM kann die Lizenzen kündigen, sofern der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt. Nach der Kündigung der Lizenzen verpflichtet sich der Kunde, diese Programme einschliesslich aller erhaltenen oder selbst erstellten Kopien zu vernichten.

## **9.0 Gebühren und Zahlungsbedingungen**

### **9.1 Gesamtservicegebühr für einen Berechnungszeitraum**

Die Servicegebühren, die dem Kunden in Rechnung gestellt werden, basieren auf der Anzahl der berechtigten Maschinen, den ausgewählten Serviceleistungen und den Verpflichtungen des Kunden. Diese verschiedenen Verpflichtungen sind im folgenden Kapitel „Verpflichtungen, die sich auf die Gebühren auswirken“ näher beschrieben.

Während der ersten zwölf Monate der Vertragslaufzeit enthält die Gesamtservicegebühr das im Einvernehmen zwischen dem Kunden und der IBM geschätzte Wartungsentgelt für Benutzungsplanmaschinen.

Nach Ablauf jedes Berechnungszeitraumes wird der Kunde der IBM die gemessene tatsächliche Nutzung melden, die zur Anpassung der Gesamtservicegebühr für den jeweiligen Berechnungszeitraum verwendet wird. Der Schätzwert für jeden nachfolgenden Berechnungszeitraum basiert auf der tatsächlichen Nutzung während des vorhergehenden Berechnungszeitraumes.

Der Kunde verpflichtet sich, die Gesamtservicegebühr zuzüglich MwSt. zu zahlen. Soweit nicht im Bestellformular anders angegeben, wird die IBM dem Kunden die Gesamtservicegebühr in vierteljährlichen Beträgen im Voraus in Rechnung stellen. Am Ende jedes Berechnungszeitraums wird die IBM die Gebühren, wie im Kapitel „Gebührenabgleich und Gebührenanpassungen“ beschrieben, anpassen.

Der Rechnungsbetrag ist fällig und zahlbar bei Erhalt der Rechnung. Sofern die Zahlung nicht innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum bei IBM eingegangen ist, ist IBM berechtigt, ohne Mahnung einen auf den Rechnungsbetrag bezogenen, jährlichen Verzugszins von 7,5% ab Rechnungsdatum in Rechnung zu stellen.

### **9.2 Verpflichtungen, die sich auf die Gebühren auswirken**

Bei der Berechnung der Gesamtservicegebühr, die der Kunde zu zahlen hat, wurden die Verpflichtungen des Kunden berücksichtigt. Die für diese Verpflichtungen geltenden Bedingungen sind im Folgenden beschrieben. Die IBM ist berechtigt, die Gesamtservicegebühr während des Gebührenabgleichs am Ende des Berechnungszeitraums anzupassen, wenn der Kunde seine Verpflichtungen nicht erfüllt.

#### **9.2.1 Vereinbarung mit fester Vertragslaufzeit und Abnahmeverpflichtung**

Der Kunde verpflichtet sich, in jedem Jahr der festen Vertragslaufzeit (3, 4 oder 5 Jahre) Serviceleistungen zu beziehen, die einem bestimmten Betrag (Verpflichtungsbetrag) entsprechen. Der im Bestellformular angegebene Verpflichtungsbetrag ist die für den ersten Berechnungszeitraum vereinbarte Gesamtservicegebühr.

Im Bestellformular aufgelistete berechtigte Maschinen, deren IBM Gewährleistung noch nicht abgelaufen ist, werden bei der Prüfung des Erreichens oder Nichterreichens des Verpflichtungsbetrages ebenfalls berücksichtigt. Für diese berechtigten Maschinen wird ein Betrag in Höhe der Grundwartungsgebühr angenommen, der nach Ablauf der Gewährleistung zu zahlen wäre.

Während eines Berechnungszeitraumes können zusätzliche berechtigte Maschinen aufgenommen werden.

Bei einer wesentlichen Änderung des Maschinenbestandes, die zu einer Erhöhung der Gesamtservicegebühr um mehr als 20% führt, behält sich IBM vor, den bestehenden Vertrag zum Ende des betreffenden Berechnungszeitraumes zu beenden und gleichzeitig einen neuen Vertrag mit fester Vertragslaufzeit und angepasster Abnahmeverpflichtung anzubieten.

### **9.3 Gebührenabgleich und Gebührenanpassungen**

Am Ende jedes Berechnungszeitraums wird die IBM die tatsächlichen Gebühren für alle für den Kunden erbrachten Serviceleistungen mit der für diesen Berechnungszeitraum bezahlten Gesamtservicegebühr abgleichen.

Alle zusätzlichen Gebühren oder Gutschriften, die sich aus diesem Abgleich ergeben, werden in einer Rechnung bzw. Gutschrift ausgewiesen.

#### **9.3.1 Nachkalkulation**

Wenn sich der Bestand der berechtigten Maschinen und berechtigten Programme während eines Berechnungszeitraums ändert, wird das Bestellformular entsprechend aktualisiert. Die für den Berechnungszeitraum bezahlte Gesamtservicegebühr wird jedoch nur dann angepasst, wenn die Änderungen des Bestands zu einer Abweichung von 3% oder mehr von der Gesamtservicegebühr führen.

Liegt die tatsächliche Gebühr für den Berechnungszeitraum um 3% oder mehr über der Gesamtservicegebühr, wird dem Kunden die Differenz zwischen der tatsächlichen und 103% der Gesamtservicegebühr, in Rechnung gestellt. Liegt die tatsächliche Gebühr für den Berechnungszeitraum um 3% oder mehr unter der vereinbarten Gesamtservicegebühr, wird dem Kunden die Differenz zwischen der tatsächlichen und 97% der Gesamtservicegebühr, gutgeschrieben.

Sofern im Bestellformular nicht anders geregelt, bleiben neu hinzugekommene zusätzliche Serviceleistungen, die während des Berechnungszeitraums zum Leistungsumfang hinzugefügt wurden, bei der oben beschriebenen Ermittlung des Differenzbetrags unberücksichtigt.

### 9.3.2 Abgleich des Verpflichtungsbetrages

Wurde mit dem Kunden die Zahlung eines Verpflichtungsbetrages vereinbart, wird die IBM am Ende eines Berechnungszeitraumes die tatsächliche Gebühr ermitteln. Wurde der Verpflichtungsbetrag zu weniger als 90% erfüllt, so zahlt der Kunde für diesen Berechnungszeitraum einen Ausgleichsbetrag zuzüglich MwSt. an die IBM. Die Basis für die Ermittlung des Ausgleichsbetrages ist die Differenz zwischen dem für das Vertragsjahr geltenden Verpflichtungsbetrag und der für das betreffende Vertragsjahr tatsächlichen Gebühr.

Für die Ermittlung der Ausgleichsbeträge gelten bei Unterschreiten der 90%-Grenze die nachstehend aufgeführten Prozentsätze:

	36 Monate Laufzeit	48 Monate Laufzeit	60 Monate Laufzeit
im ersten und letzten Berechnungszeitraum	8,5 %	12,5 %	17,5 %
in dem/den mittleren Berechnungszeitraum/-räumen	12,5 %	19,0 %	25,0 %

Ergibt die Nachkalkulation am Ende eines Berechnungszeitraumes, dass die 90%-Grenze unterschritten wurde, so gilt die tatsächliche Gebühr als neuer Verpflichtungsbetrag für die Restlaufzeit dieser Vereinbarung.

Wenn berechnigte Maschinen durch gleichwertige IBM Maschinen neuester Technologie ersetzt werden und dies dazu führt, dass der Verpflichtungsbetrag zu weniger als 90% erfüllt wird, entfällt die Zahlung einer Ausgleichsgebühr. In diesem Falle wird der Verpflichtungsbetrag um die Differenz zwischen der Gebühr, die für die ersetzte berechnigte Maschine zahlbar gewesen wäre, und der Gebühr für die neue Maschine, verringert. Dieser verringerte Verpflichtungsbetrag gilt dann für die verbleibenden Berechnungszeiträume.

Bei einer erheblichen Unterschreitung des Verpflichtungsbetrages, wird die IBM eine Prüfung dieser Vereinbarung in Zusammenarbeit mit dem Kunden initiieren, um die notwendigen Vertragsveränderungen zu vereinbaren.

### 9.4 Gesamtservicegebühr für den jeweils nächsten Berechnungszeitraum

Einen Monat vor Ende jedes Berechnungszeitraums wird die IBM dem Kunden die neue Gesamtservicegebühr für den folgenden Berechnungszeitraum mitteilen, die an dem in dieser Mitteilung angegebenen Datum wirksam wird.

Soweit die Gesamtservicegebühr für den neuen Berechnungszeitraum nicht rechtzeitig vereinbart ist, wird die IBM für das erste Quartal des neuen Berechnungszeitraumes den gleichen Betrag in Rechnung stellen wie für das letzte Quartal des vorhergehenden Berechnungszeitraumes. Dieser Betrag wird auf die Gesamtservicegebühr des neuen Berechnungszeitraumes angerechnet.

### 9.5 Änderung der Gebühren

Eine Erhöhung der Gebühren ist nur mit einer Frist von drei Monaten schriftlich möglich und gilt nicht für einen Berechnungszeitraum, der vor dem Wirksamkeitsdatum der Gebührenerhöhung beginnt. Eine von der IBM angekündigte Preissenkung wird im ersten Berechnungszeitraum nach dem Wirksamkeitsdatum der Preissenkung, das in der Mitteilung der IBM angegeben ist, wirksam.

## 10.0 Laufzeit und Kündigung ohne allgemeine Kündigungsmöglichkeiten

Die Laufzeit dieser Vereinbarung beginnt mit dem in dem Bestellformular angegebenen Vertragsbeginndatum und endet nach dem im Bestellformular angegebenen Zeitraum. Sie verlängert sich automatisch um weitere zwölf Monate.

Beide Vertragsparteien können diese Vereinbarung mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende der vereinbarten, resp. der verlängerten Vertragslaufzeit schriftlich kündigen.

Der Kunde kann diese Vereinbarung mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, wenn die IBM die Gebühren so weit erhöht, dass die Gesamtservicegebühr des nächsten Berechnungszeitraumes für denselben Bestand berechtigter Maschinen und Serviceleistungen um mehr als 8% ansteigt.

### 10.1 Kündigung einzelner Maschinen oder Services

Der Kunde kann eine berechnigte Maschine oder eine Serviceleistung mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der vereinbarten, resp. der verlängerten Vertragslaufzeit schriftlich kündigen.

Unabhängig davon kann der Kunde den Service für berechnigte Maschinen

- schriftlich kündigen, wenn gleichzeitig eine neue Maschine in diesen Vertrag aufgenommen wird, welche die gekündigte ihrer Art nach und in Bezug auf deren Funktion oder Aufgabe vergleichbar ersetzt;
- mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt.

Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund durch den Kunden, zahlt der Kunde die jeweilige Serviceleistung bis zum Wirksamwerden der Kündigung. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund durch die IBM, zahlt der Kunde den Gesamtbetrag des vereinbarten Service.

Wichtige Gründe für eine Kündigung durch den Kunden während der Vertragslaufzeit können sein:

- Aufnahme der Maschinen / Produkte in einen anderen IBM Vertrag;
- Der Kunde beendet in seinem Unternehmen die Nutzung des Produktes endgültig, für welches die Serviceleistung erbracht wird;
- Die berechnete Betriebsstätte, für die der Service erbracht wird, unterliegt nicht mehr der Kontrolle des Kunden (z.B. bei einer Veräusserung oder Stilllegung der Betriebsstätte);
- Die Maschine kann nicht mehr gewartet werden.

Wichtige Gründe für eine Kündigung durch IBM während der Vertragslaufzeit können sein:

- Der Kunde nimmt seine grundlegenden vertraglichen Verpflichtungen auch nach schriftlicher Abmahnung innert nützlicher Frist nicht wahr;
- Der Kunde nimmt seine grundlegenden Verpflichtungen gemäss der „Kundenvereinbarung IBM Schweiz AG“ nicht wahr (z.B. Lizenzverletzung, Patentverletzung).

Für die Erbringung der Serviceleistungen für berechnete Maschinen können Lieferungen von Ersatzteillieferanten notwendig sein. Sollten diese Ersatzteile abgekündigt bzw. nicht mehr verfügbar sein, muss IBM die Serviceleistungen für bestimmte Maschinen zurückziehen. In diesem Fall kann IBM die Serviceleistungen für solche Maschinen mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündigen.

Weitere, ergänzende Kündigungsbestimmungen können in den einzelnen Leistungsbeschreibungen aufgeführt sein.

## **11.0 Laufzeit und Kündigung mit allgemeiner Kündigungsmöglichkeit gegen Ablösegebühr**

Die Laufzeit dieser Vereinbarung beginnt mit dem in dem Bestellformular angegebenen Vertragsbeginndatum und endet nach dem im Bestellformular angegebenen Zeitraum. Sie verlängert sich automatisch um weitere zwölf Monate.

Beide Vertragsparteien können diese Vereinbarung mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende eines jeden Vertragsjahres resp. der verlängerten Vertragslaufzeit schriftlich kündigen. Im Falle einer vorzeitigen Kündigung (Kündigung vor Ablauf der vereinbarten, festen Vertragslaufzeit durch den Kunden) muss der Kunde entsprechende Ablösegebühren bezahlen.

Die IBM wird die tatsächlichen Gebühren ermitteln, die bis zum Datum des Wirksamwerdens der Kündigung angefallen sind, die fälligen Ablösegebühren errechnen und dem Kunden den daraus resultierenden Betrag in Rechnung stellen oder gutschreiben.

Der Kunde kann diese Vereinbarung mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, ohne Ablösegebühren zahlen zu müssen, wenn die IBM die Gebühren so weit erhöht, dass die Gesamtservicegebühr des nächsten Berechnungszeitraums für denselben Bestand berechtigter Maschinen und Serviceleistungen um mehr als 8% ansteigt.

### **11.1 Kündigung einzelner Maschinen oder Services**

Der Kunde kann eine berechnete Maschine oder eine Serviceleistung nach Ablauf des ersten Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, sofern er entsprechende Ablösegebühren bezahlt. Diese Ablösegebühren dienen dem Zweck, etwaige Preisnachlässe, die der Kunde auf Grund der eingegangenen Verpflichtungen erhalten hat, auszugleichen.

Für die Erbringung der Serviceleistungen für berechnete Maschinen können Lieferungen von Ersatzteillieferanten notwendig sein. Sollten diese Ersatzteile abgekündigt bzw. nicht mehr verfügbar sein, muss IBM die Serviceleistungen für bestimmte Maschinen zurückziehen. In diesem Fall kann IBM die Serviceleistungen für solche Maschinen mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündigen.

### **11.2 Ablösegebühren**

Die Ablösegebühren für die Kündigung berechtigter Maschinen und Serviceleistungen und für die Kündigung dieser Vereinbarung werden wie folgt errechnet.

#### **11.2.1 Vereinbarung mit Abnahmeverpflichtung**

Der Kunde kann berechnete Maschinen und Serviceleistungen ohne Zahlung von Ablösegebühren kündigen, sofern der Verpflichtungsbetrag hierdurch nicht unterschritten wird.

Bei vorzeitiger ordentlicher Kündigung des Vertrages durch den Kunden sowie beim unterschreiten des Verpflichtungsbetrages wird eine Ablösegebühr fällig.

Die Ablösegebühr beträgt den folgend aufgeführten Prozentsatz der für das betreffende Vertragsjahres gültigen Gesamt-servicegebühr der gekündigten Maschine und/oder der Serviceleistung.

Vertragslaufzeit in Monaten		
36 Monate	48 Monate	60 Monate
37%	44%	50%

Unabhängig davon kann der Kunde den Service für berechnete Maschinen, ohne Zahlung von Ablösegebühren

- schriftlich kündigen, wenn gleichzeitig eine neue Maschine in diesen Vertrag aufgenommen wird, welche die gekündigte ihrer Art nach und in Bezug auf deren Funktion oder Aufgabe vergleichbar ersetzt;
- mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt.

Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund durch den Kunden, wird kein Ablösegebühr berechnet. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund durch die IBM, zahlt der Kunde Ablösegebühren gemäss obigem Absatz.

Wichtige Gründe für eine Kündigung durch den Kunden während der Vertragslaufzeit können sein:

- Aufnahme der Maschinen / Produkte in einen anderen IBM Vertrag;
- Der Kunde beendet in seinem Unternehmen die Nutzung des Produktes endgültig, für welches die Serviceleistung erbracht wird;
- Die berechnete Betriebsstätte, für die der Service erbracht wird, unterliegt nicht mehr der Kontrolle des Kunden (z.B. bei einer Veräusserung oder Stilllegung der Betriebsstätte);
- Die Maschine kann nicht mehr gewartet werden.

Wichtige Gründe für eine Kündigung durch IBM während der Vertragslaufzeit können sein:

- Der Kunde nimmt seine grundlegenden vertraglichen Verpflichtungen auch nach schriftlicher Abmahnung innert nützlicher Frist nicht wahr;
- Der Kunde nimmt seine grundlegenden Verpflichtungen gemäss der „Kundenvereinbarung IBM Schweiz AG“ nicht wahr (z.B. Lizenzverletzung, Patentverletzung).

Weitere, ergänzende Kündigungsbestimmungen können in den einzelnen Leistungsbeschreibungen aufgeführt sein.

## 12.0 Weitere Vertragsbedingungen

### 12.1 Erforderliche Zustimmungen

Der Kunde stellt der IBM rechtzeitig alle Zustimmungen zur Verfügung, die die IBM für die Durchführung der Services gemäss dieser Vereinbarung 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 entoben, auf die das Fehlen bzw. nicht rechtzeitige Bereitstellen der erforderlichen Zustimmungen einen Einfluss haben kann.

### 12.2 Inhalt von Dateien und Sicherheit

Für den Inhalt von Dateien, die Auswahl und Implementierung von Steuerungen für den Zugriff und die Verwendung dieser Datenbanken sowie die Sicherheit der gespeicherten Daten (Datensicherung) ist der Kunde verantwortlich.

## 13.0 Serviceanforderung

IBM stellt telefonische Unterstützung bereit, um festzustellen, ob die beim Kunden aufgetretenen Systemfehler hardware- oder softwarebedingt sind.

Serviceanforderungen können wie folgt aufgegeben werden:

- Internet: [support.ibm.com](http://support.ibm.com)
- Telefon (nat.): 0800 55 54 54
- Telefon (int'l): +41 58 333 66 33

## 14.0 Service Level

Service Levels beschreiben die Serviceerbringung hinsichtlich Servicebereitstellungsmethode und Servicezeiten. Eine Auswahl möglicher Service Levels:

- **Instandsetzung am Kundenstandort**  
Die Serviceleistung wird am Aufstellungsort der Maschine erbracht, sofern die Maschine über die IBM Fernunterstützung nicht repariert werden kann. Die Ersatzteile für berechnete Maschinen sind eingeschlossen.
- **Instandsetzung am Kundenstandort, ausgenommen Customer Replaceable Unit (CRU)**  
Die Serviceleistung wird am Aufstellungsort der Maschine erbracht, sofern die Maschine über die IBM Fernunterstützung nicht repariert werden kann oder es sich um Tier 1 CRUs (Customer Replaceable Units) handelt. Tier 1 CRUs, wie im entsprechenden Announcement Letter aufgeführt, müssen vom Kunden selbst ausgetauscht werden. Die Ersatzteile für berechnete Maschinen sind eingeschlossen.

Weitere Informationen zu den Servicebereitstellungsmethoden und Servicezeiten (Geltungsstunden), sowie CRUs sind im IBM Hardware Maintenance Operational Guide zu finden.

Bei Software Wartung ist die Serviceerbringung in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen definiert.

## 15.0 IBM Electronic Services

Mit den Vertragsbestimmungen stellt die IBM dem Kunden eine Reihe von elektronischen Tools zur Verfügung, welche ihn in der Abwicklung der Wartungsprozesse unterstützen werden.

Der Kunde stellt die für den Zugriff auf die Electronic Services benötigten Einrichtungen wie z.B. Internet, PC zur Verfügung. Die Gebühren anderer Provider, deren Serviceleistungen für den Zugriff auf die IBM Electronic Services benötigt werden, werden vom Kunden übernommen.

IBM wird dem Kunden die Einsatzmöglichkeiten aller verfügbaren Tools aufzeigen.

### 15.1 Electronic Service Agent

Für bestimmte IBM Maschinen und Serviceleistungen setzt IBM ein Monitoring- und Analyse Programm ein. Dieses Programm, verbessert und verschnellert wesentlich die Support Abläufe und gilt als Voraussetzung für die meisten der IBM Electronic Tools.

Der Kunde erhält Nutzungsrechte an diesem Programm gemäss Kapitel "Lizenz für Programme zur Serviceerbringung" dieser Leistungsbeschreibung. Falls nicht bereits im Operating System enthalten, wird der Kunde ausreichend Plattenspeicherplatz für das Programm bereitstellen.

### 15.2 Electronic Tools

Der Kunde kann als Administrator der Tools eingesetzt werden und wird sicherstellen, dass ausschliesslich Mitarbeiter des Kunden oder von IBM autorisierte Personen als Benutzer definiert werden.

Als Administrator erklärt sich der Kunde bereit, die IBM Prozeduren einzuhalten, welche zum Setup und zur Inbetriebnahme der Tools benötigt werden.

Der Kunde stellt sicher, dass die über IBM Electronic Services erhaltenen Informationen weder an Dritte noch für Vertriebs- oder Marketingaktivitäten weitergegeben werden.

## 16.0 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 Wartungsvertrags widerrufen. In jedem Fall bleibt der Kunde jedoch zur Vergütung der durch IBM bereits erbrachten Wartungsleistungen verpflichtet.

## 17.0 Automatisches Bestandsmanagement

Sofern der Kunde der IBM nicht schriftlich etwas anderes mitteilt, gilt Folgendes:

- Neue IBM Maschinen, die der Kunde von der IBM direkt erwirbt, werden am Tag nach ihrer Installation am Aufstellungsort automatisch in den Leistungsumfang dieses Vertrags aufgenommen;
- Am Tag nach dem Enddatum der IBM Gewährleistung für eine Maschine (sofern der IBM bekannt) wird die IBM die Maschine automatisch gegen Entgelt zur entsprechenden Maschinenliste für Basisservices hinzufügen.

Der Kunde kann einer automatischen Übernahme in den Basisservice widersprechen, der Widerspruch muss jedoch spätestens 30 Tage vor dem Ende der Gewährleistungsfrist schriftlich bei der IBM eingegangen sein.

## 18.0 Ausschlüsse

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

- Ersatz von Zusatzausrüstung, Erstausrüstung- und Verbrauchszubehör (wie Batterien und Druckerpatronen) sowie Konstruktionsteile (wie Rahmen und Verkleidungen);
- 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;
- Leistungen für Maschinen, an denen Maschinen- oder Teilekennzeichnungen geändert oder entfernt wurden;
- Beseitigung von Störungen, die durch ein Produkt verursacht wurden, für das IBM keine vertragliche Wartungsverpflichtung hat;
- Durchführung von Maschinenumbauten;
- Wartungsservice für eine Maschine, an der der Kunde Maschinenkapazitäten nutzt, deren Nutzung mit IBM vertraglich nicht vereinbart wurde; oder
- 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.

\*\*\*\*\*