

# Bedingungen der IBM für Services

## – Erwerb über einen IBM Business Partner



IBM Deutschland GmbH

Stand: Mai 2011

Diese Bedingungen der IBM für Services – Erwerb über einen IBM Business Partner (nachfolgend „Vereinbarung“ genannt) regeln die Bereitstellung bestimmter IBM Services, die der Kunde von einem IBM Business Partner erwirbt. Diese Services werden von IBM zu Bedingungen erbracht, die zusätzlich zu diesen Bedingungen gelten (z. B. einer Leistungsbeschreibung). Für IBM Lizenzprogramme und Maschinen gilt nicht der Bezugsweg über IBM Business Partner im Rahmen dieser Bedingungen.

### 1. Begriffsbestimmungen

**Unternehmen** ist jede Personen- oder Kapitalgesellschaft oder Einzelunternehmung, einschließlich der Tochtergesellschaften, an denen eine Beteiligung von mehr als 50 Prozent besteht. Die Bezeichnung „Unternehmen“ gilt nur für den in Deutschland ansässigen Unternehmensteil.

**Maschine** bezeichnet eine Hardwareeinheit, deren Zusatzeinrichtungen, Typen- oder Modelländerungen, Modellerweiterungen, Maschinenelemente, Zubehör oder Kombinationen von diesen. Die Bezeichnung „Maschine“ schließt IBM Maschinen und Nicht-IBM Maschinen (einschließlich sonstiger Geräte) ein, die IBM dem Kunden ggf. bereitstellt.

**Maschinencode** umfasst Mikrocode, Basic Input/Output System Code („BIOS“), Dienstprogramme, Einheits-treiber, Diagnoseprogramme und sonstigen Code (die alle den in der beigefügten Lizenz aufgeführten Ausschlüssen unterliegen), die mit einer IBM Maschine bereitgestellt werden und dazu dienen, die Funktion der Maschine entsprechend ihren Spezifikationen zu ermöglichen.

**Materialien** sind Schriftwerke oder andere urheberrechtlich geschützte Werke, die dem Kunden als Teil eines Service übergeben werden, wie z. B. Softwareprogramme und Code, Dokumentationen, Berichte und ähnliche Werke. Die Bezeichnung „Materialien“ schließt weder Lizenzprogramme, Maschinencode noch sonstige Liefergegenstände ein, die unter separaten Lizenzbedingungen oder Vereinbarungen zur Verfügung gestellt werden.

**Service** ist die Durchführung einer Aufgabe („Werkleistung“), Beratung, Unterstützung und Support („Dienstleistung“) oder der Zugriff auf Ressourcen (z. B. eine Informationsdatenbank), die IBM dem Kunden zur Verfügung stellt.

### 2. IBM Business Partner

IBM hat mit bestimmten Organisationen (nachfolgend „IBM Business Partner“ genannt) Verträge zur Bewerbung, Vermarktung und Unterstützung bestimmter Services geschlossen. Der Kunde kann Services bestellen, die von IBM Business Partnern oder anderen Anbietern beworben oder vermarktet werden, jedoch gilt Folgendes: i) Diese Vereinbarung gilt nur, wenn für den jeweiligen Geschäftsfall eine Anlage oder ein geschäftsfallbezogenes Dokument (gemäß Definition in Abschnitt 3) zu dieser Vereinbarung bereitgestellt wird, und ii) diese Business Partner und anderen Anbieter sind unabhängig und getrennt von IBM geschäftstätig.

IBM haftet nicht für die Handlungen oder Angaben von IBM Business Partnern oder anderen Anbietern, Verpflichtungen, die diese gegenüber dem Kunden eingehen, oder Services, die sie dem Kunden auf der Grundlage eigener Verträge erbringen.

### 3. Vertragsstruktur

IBM stellt in „Anlagen“ und „geschäftsfallbezogenen Dokumenten“ zusätzliche Bedingungen für die Serviceerbringung zur Verfügung. Im Allgemeinen enthalten Anlagen Bedingungen, welche die generell die Nutzung eines Service durch den Kunden regeln oder für mehrere Servicetransaktionen gelten können, während geschäftsfallbezogene Dokumente (wie z. B. Leistungsbeschreibungen, Ergänzungen, Anhänge, Bestellscheine, Produktübersichten, Änderungsvereinbarungen oder Addenda) spezielle Einzelheiten und Bedingungen enthalten, die sich auf die einzelnen Geschäftsfälle beziehen. Der Kunde kann für einen einzelnen Geschäftsfall mehrere geschäftsfallbezogene Dokumente erhalten. Anlagen und geschäftsfallbezogene Dokumente werden nur für diejenigen Geschäftsfälle, auf die sie sich beziehen, Bestandteil dieser Vereinbarung. Jeder Geschäftsfall ist gesondert zu betrachten und ist unabhängig von anderen Geschäftsfällen. Durch Verweis in einem

geschäftsfallbezogenen Dokument oder auf andere Art, werden Anlagen Bestandteil der Vereinbarung.

Falls sich Bedingungen in dieser Vereinbarung, den Anlagen und geschäftsfallbezogenen Dokumenten widersprechen, haben die Bedingungen einer Anlage Vorrang vor den Bedingungen dieser Vereinbarung und die Bedingungen eines geschäftsfallbezogenen Dokuments Vorrang vor dieser Vereinbarung und einer Anlage.

#### **4. Änderung der Vertragsbedingungen**

- 4.1 Damit die Flexibilität der Geschäftsbeziehung zwischen IBM und dem Kunden gewahrt bleibt, kann IBM dem Kunden unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten durch schriftliche Mitteilung Änderungen der Vertragsbedingungen für Services vorschlagen. Rückwirkende Änderungen sind ausgeschlossen. Der Kunde erkennt an, dass solche Änderungen zu dem in der Mitteilung genannten Datum und nur für Neubestellungen, Vertragsverlängerungen und laufende Verträge wirksam werden, die nicht ablaufen, indem er 1) nach dem Wirksamkeitsdatum der Änderungen Neubestellungen für Services aufgibt, 2) nach Erhalt der Änderungsmitteilung einer Vertragsverlängerung zustimmt oder 3) laufende Verträge nicht kündigt, die nicht vor dem Wirksamkeitsdatum der Änderungen ablaufen. Bei laufenden Verträgen mit einer definierten verlängerbaren Vertragslaufzeit kann der Kunde verlangen, dass eine Änderung erst am Ende der aktuellen Vertragslaufzeit wirksam wird, wenn (i) die aktuelle Vertragslaufzeit des Kunden davon betroffen ist und (ii) der Kunde die Änderung als nachteilig betrachtet.
- 4.2 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er durch eine der folgenden Handlungen (oder entsprechende Versäumnisse) sein Einverständnis mit einer mitgeteilten Änderung erklärt, und die Änderung dementsprechend für alle zutreffenden Geschäftsfälle ab dem angegebenen Wirksamkeitsdatum der Änderung implementiert wird:
- a. Abgabe einer Neubestellung für einen Service nach dem angegebenen Wirksamkeitsdatum der Änderung;
  - b. Versäumnis, innerhalb von 90 Tagen nach Erhalt der Änderungsmitteilung eine Verlängerung eines Serviceangebots abzulehnen; oder
  - c. Versäumnis, innerhalb von 90 Tagen nach Erhalt der Änderungsmitteilung eine Verschiebung des Wirksamkeitsdatums der Änderung bis zum Ende der aktuellen Vertragslaufzeit oder die Kündigung eines laufenden Servicevertrags in Übereinstimmung mit den Vertragsbedingungen zu beantragen.
- 4.3 Ansonsten bedürfen Änderungen zu ihrer Wirksamkeit der beiderseitigen schriftlichen Zustimmung. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen des Kunden, die im Schriftverkehr enthalten sind (z. B. in Bestellungen), sind unwirksam.

#### **5. Gebühren und Zahlungsbedingungen**

Wenn der Kunde einen Service über einen IBM Business Partner bestellt, legt der IBM Business Partner die Gebühren und die Zahlungsbedingungen für die Gebühren fest. Der Kunde leistet seine Zahlungen direkt an den IBM Business Partner.

Bestimmte Kosten für die Erfüllung der Serviceanforderung des Kunden kann IBM dem Kunden jedoch direkt berechnen, z. B. Reisekosten und Spesen. Solche Kosten werden nur nach vorheriger Zustimmung des Kunden berechnet. IBM stellt dem Kunden diese Kosten in Rechnung. Rechnungen sind bei Erhalt fällig und gemäß den in der Rechnung enthaltenen Angaben zahlbar. Der Kunde verpflichtet sich zur entsprechenden Zahlung, einschließlich Verzugszinsen.

## **6. Herstellergarantie**

### **6.1 Herstellergarantie für Services**

Der Herstellergarantiezeitraum für Werkleistungsverträge beträgt 12 Monate. Der gesetzliche Sachmängelhaftungszeitraum gemäß Paragraph 634 a, Absatz 1, Nr. 2 des BGB gilt unverändert.

Im Rahmen von Werkleistungsverträgen gewährleistet IBM, dass die in einem geschäftsfallbezogenen Dokument oder einer Anlage vereinbarten Leistungsparameter erreicht werden und/oder die Werkleistung dem Leistungsumfang entspricht. Der Herstellergarantiezeitraum beginnt nach Annahme der Vertragsbedingungen.

IBM verpflichtet sich, alle Mängel unter Herstellergarantie nachzubessern, auf die der Kunde IBM schriftlich hingewiesen hat. Gelingt es IBM nicht, einen Mangel unter Herstellergarantie oder einen Fehler innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu beheben, ist der Kunde berechtigt, im Zusammenhang mit diesem Mangel – wenn der Wert oder die Brauchbarkeit der Leistung wesentlich beeinträchtigt wird – nach eigenem Ermessen entweder eine Preisminderung zu fordern oder vom Werkleistungsvertrag zurückzutreten. Bei geringen Mängeln oder Abweichungen ist der Rücktritt ausgeschlossen. Bei Schadenersatzforderungen des Kunden aufgrund von Mängeln unter Herstellergarantie kommen die Regelungen im nachstehenden Abschnitt „Haftung“ zur Anwendung. Bei geringen Mängeln hat der Kunde jedoch keinen Anspruch auf Schadenersatz.

### **6.2 Umfang der Herstellergarantie**

Im Rahmen eines Dienstleistungsvertrags übernimmt IBM keine Herstellergarantie.

## **7. Bedingungen für Services**

### **7.1 Personal**

Beide Vertragspartner werden jeweils Mitarbeiter einsetzen, die qualifiziert sind, die dem jeweiligen Vertragspartner unter dieser Vereinbarung obliegenden Verpflichtungen zu erfüllen. Im Übrigen sind die Vertragspartner für die Überwachung, Anleitung, Kontrolle und Vergütung der eigenen Mitarbeiter verantwortlich. Vorbehaltlich der vorstehenden Regelung hat jeder Vertragspartner das Recht, selbst über den Einsatz seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer zu bestimmen.

IBM kann Subunternehmer mit der Erbringung der Serviceleistungen beauftragen oder Subunternehmer zur Unterstützung bei der Erbringung der Serviceleistungen einsetzen, wobei IBM für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen unter dieser Vereinbarung und für die Durchführung der Serviceleistungen verantwortlich bleibt.

### **7.2 Eigentums- und Nutzungsrechte für Materialien**

In einer Anlage oder einem geschäftsfallbezogenen Dokument spezifiziert IBM die Materialien, die dem Kunden übergeben werden. Die Materialien werden von IBM als „Materialien des Typs I“, „Materialien des Typs II“ oder entsprechend gegenseitiger Vereinbarung bezeichnet. Werden die Materialien nicht spezifiziert, sind sie den Materialien des Typs II zuzurechnen.

Bei „Materialien des Typs I“ handelt es sich um Materialien, die während der Serviceerbringung entstehen und an denen der Kunde alle Eigentums- und Nutzungsrechte (einschließlich Urheberrecht) hat. Der Kunde gewährt IBM das unwiderrufliche, nicht ausschließliche, weltweite, abgegoltene Recht, Materialien des Typs I zu nutzen, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen, in Unterlizenz zu vergeben oder zu verteilen und abgeleitete Werke davon zu erstellen. In diesem Abschnitt bezeichnet „Unternehmen“ jede Personen- oder Kapitalgesellschaft oder Einzelunternehmung, einschließlich der Tochtergesellschaften, an denen weltweit eine Beteiligung von mehr als 50 Prozent besteht.

IBM oder Lieferanten von IBM haben alle Eigentums- und Nutzungsrechte (einschließlich Urheberrecht) an Werken von IBM oder Lieferanten von IBM, die bereits vorher bestanden oder außerhalb dieser Vereinbarung entwickelt wurden, sowie an Änderungen oder Erweiterungen dieser Werke im Rahmen dieser Vereinbarung. Sofern diese Werke in Materialien enthalten sind, werden sie in Übereinstimmung mit den jeweils zutreffenden

Lizenzbedingungen, die dem Kunden bereitgestellt werden, oder ansonsten als Materialien des Typs II lizenziert.

Die Vertragspartner verpflichten sich, den Urheberrechtsvermerk und sonstige Eigentumshinweise auf jeder Kopie anzubringen, die in Übereinstimmung mit diesen Bedingungen angefertigt werden.

Falls in Verbindung mit einem Geschäftsfall unter dieser Vereinbarung von (i) dem Kundenunternehmen, einem der verbundenen Unternehmen oder den Mitarbeitern des Kunden und (ii) IBM, einem der verbundenen Unternehmen oder den Mitarbeitern von IBM gemeinsam eine Erfindung gemacht wird, gilt Folgendes: Das Recht, Patentschutz für diese Erfindung zu erwirken und das Eigentumsrecht an einem solchen Patent zu erhalten, liegt gemeinsam beim Kunden und bei IBM. Ferner sind Kunde und IBM berechtigt, ein solches Patent zu verwerten und im Rahmen des Patents Lizenzen zu gewähren, ohne dem anderen gegenüber Rechenschaft ablegen oder von dem anderen die Zustimmung einholen zu müssen. Alle bei der Anmeldung und Beibehaltung eines solchen gemeinsamen Patents anfallenden Kosten werden zu gleichen Teilen aufgeteilt. Sollte jedoch der Kunde oder IBM sich gegen eine Patentanmeldung in einem bestimmten Land entscheiden, hat der andere Vertragspartner das Recht, in diesem Land auf eigene Kosten ein Patent anzumelden und beizubehalten. In diesem Fall erhält dieser Vertragspartner die vollständige Kontrolle über die Betreuung und Pflege eines solchen Patents, auch wenn der Rechtsanspruch auf das Patent weiterhin bei beiden Vertragspartnern liegt, wie vorstehend beschrieben.

### 7.3 Ressourcen des Kunden

Wenn der Kunde IBM Räumlichkeiten, Software, Hardware oder andere Ressourcen in Verbindung mit der Serviceerbringung durch IBM bereitstellt, verpflichtet er sich, für IBM die für die Serviceerbringung und Entwicklung von Materialien erforderlichen Nutzungsrechte oder Genehmigungen einzuholen. IBM wird von ihren Verpflichtungen freigestellt, wenn deren Erfüllung durch das Versäumnis des Kunden, diese Nutzungsrechte oder Genehmigungen umgehend beizubringen, beeinträchtigt ist. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, IBM alle angemessenen Kosten und sonstigen Beträge zu erstatten, die IBM durch das Versäumnis des Kunden, diese Nutzungsrechte oder Genehmigungen zu beschaffen, möglicherweise entstehen.

Sofern in einer Anlage oder einem geschäftsfallbezogenen Dokument nicht abweichend vereinbart, ist der Kunde verantwortlich für i) alle Daten und den Inhalt der Datenbanken, die er IBM in Verbindung mit einem Service unter dieser Vereinbarung zur Verfügung stellt, ii) die Auswahl und Implementierung von Prozeduren und Kontrollmechanismen im Hinblick auf Datenzugriff, -sicherheit, -verschlüsselung, -nutzung und -übertragung und iii) die Sicherung und Wiederherstellung der Datenbanken und der gespeicherten Daten.

### 7.4 Service für Maschinen

IBM stellt bestimmte Servicetypen bereit, damit die Maschinen in Übereinstimmung mit ihren Spezifikationen funktionsfähig gehalten oder dementsprechend wiederhergestellt werden. Dem Kunden werden die für eine Maschine verfügbaren Servicetypen mitgeteilt. IBM behält sich die Entscheidung vor, i) eine fehlerhafte Maschine entweder zu reparieren oder auszutauschen und ii) den Service entweder am Standort des Kunden oder in einem Servicezentrum zu erbringen. IBM verwaltet und installiert ausgewählte technische Änderungen für IBM Maschinen und kann darüber hinaus vorbeugende Wartungsarbeiten durchführen.

Jede Zusatzeinrichtung, Modellumwandlung oder Modellerweiterung, für die IBM den Service erbringt, muss auf einer Maschine installiert sein, die i) durch die Seriennummer festgelegt ist und ii) sich auf einem technischen Änderungsstand (engineering-change level) befindet, der zu der Zusatzeinrichtung, Modellumwandlung oder Modellerweiterung passt.

Ergibt sich aus dem Servicetyp, dass der Kunde die fehlerhafte Maschine bei IBM anliefern muss, ist der Kunde verpflichtet, sofern von IBM nicht abweichend bestimmt, die Maschine sachgerecht verpackt und kostenfrei an einen von IBM bestimmten Ort zu senden. Nach erfolgter Reparatur oder dem Austausch der Maschine wird IBM, sofern von IBM nicht abweichend bestimmt, die Maschine kostenfrei an den Kunden zurücksenden. IBM trägt die

# Bedingungen der IBM für Services

## – Erwerb über einen IBM Business Partner



IBM Deutschland GmbH

Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung der Maschine des Kunden, solange sich die Maschine des Kunden i) im Besitz von IBM oder ii) in den Fällen, in denen IBM die Transportkosten trägt, auf dem Transportweg befindet.

IBM trägt während des Herstellergarantiezeitraums die Kosten für den Transport der fehlerhaften Maschine zu IBM und zurück zum Kunden.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden,

- a. die Zustimmung des Eigentümers zur Serviceerbringung durch IBM für eine Maschine einzuholen, sofern der Kunde nicht Eigentümer der Maschine ist;
- b. soweit zutreffend, vor Servicebeginn:
  - (1) die Fehlerermittlung und die Serviceanforderung nach den Angaben von IBM durchzuführen,
  - (2) Programme, Daten und Zahlungsmittel, die sich in der Maschine befinden, zu sichern und
  - (3) IBM über eine Änderung des Aufstellungsorts einer Maschine zu informieren.
- c. die von IBM bereitgestellten Anweisungen zur Serviceerbringung einzuhalten, z. B. zur Installation von Maschinencode und anderen Software-Updates, die entweder von einer IBM Website heruntergeladen oder von anderen elektronischen Datenträgern kopiert werden; und
- d. im Falle der Rückgabe einer Maschine, gleich aus welchem Grund:
  - (1) alle nicht von IBM mit der Maschine bereitgestellten Programme und alle in der Maschine enthaltenen Daten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf i) Informationen über identifizierte oder identifizierbare natürliche oder juristische Personen („Personenbezogene Daten“) und ii) vertrauliche oder urheberrechtlich geschützte Daten sowie andere Daten des Kunden unwiederbringlich zu löschen. Ist das Entfernen oder Löschen personenbezogener Daten nicht möglich, verpflichtet sich der Kunde, diese Informationen so umzuwandeln (z. B. durch Anonymisierung), dass sie nach geltendem Recht nicht mehr als personenbezogene Daten gelten;
  - (2) in der Maschine befindliche Zahlungsmittel zu entfernen. IBM übernimmt keine Haftung für in der Maschine befindliche Zahlungsmittel sowie Programme, die nicht von IBM mit der Maschine bereitgestellt wurden, oder in der Maschine enthaltene Daten; und
  - (3) dass IBM berechtigt ist, zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen dieser Vereinbarung die gesamte Maschine, Teile der Maschine oder die Software an andere IBM Standorte oder Standorte von Dritten weltweit zu verschicken, und der Kunde erteilt IBM die Genehmigung dazu.

### 7.4.1 Ersatzteile

Wenn ein Service den Austausch eines Maschinenteils oder einer Maschine erfordert, wird das ausgetauschte Teil Eigentum von IBM und das Ersatzteil Eigentum des Kunden. Der Kunde bestätigt, dass es sich bei allen ausgebauten Teilen um Originalteile handelt, die nicht verändert wurden. Ersatzteile können gebraucht sein. Sie sind jedoch in gutem Funktionszustand und weisen zumindest eine vergleichbare Funktionalität auf wie das ausgetauschte Teil. Für das Ersatzteil gilt derselbe Herstellergarantie- oder Wartungsstatus wie für das ausgetauschte Teil. Vor einem Austausch eines Maschinenteils oder einer Maschine durch IBM wird der Kunde sämtliche Zusatzeinrichtungen, Teile, Optionen, Änderungen und Anbauten, für die IBM keinen Service erbringt, entfernen. Der Kunde verpflichtet sich ferner, i) sicherzustellen, dass diese Maschinenteile oder Maschinen frei von rechtlichen Verpflichtungen oder Einschränkungen sind, die einem Austausch entgegenstehen, und ii) den Besitz und das Eigentum an den ausgebauten Teilen auf IBM zu übertragen.

Der Service für einige IBM Maschinen beinhaltet, dass IBM dem Kunden austauschbare Ersatzteile zur Installation durch den Kunden bereitstellt. Solche austauschbaren Ersatzteile

können i) ein Teil einer Maschine (eine sogenannte „Customer Replaceable Unit (CRU)“ also eine durch den Kunden austauschbare Funktionseinheit, z. B. Tastatur, Speicher oder Festplattenlaufwerk) oder ii) eine vollständige Maschine sein. Der Kunde kann bei IBM die Installation einer CRU oder Maschine anfordern, die ihm dann entsprechend in Rechnung gestellt werden kann. IBM stellt dem Kunden Informationen und Anweisungen zum Austausch zusammen mit der Maschine zur Verfügung, sowie jederzeit auf Anforderung. In den im Lieferumfang eines Ersatzteils enthaltenen Dokumenten gibt IBM an, ob die fehlerhafte CRU oder Maschine an IBM zurückgegeben werden muss oder nicht. Ist eine Rückgabe erforderlich, sind im Lieferumfang des Ersatzteils Anweisungen zur Rückgabe und ein Versandbehältnis enthalten und kann dem Kunden das Ersatzteil in Rechnung gestellt werden, falls die fehlerhafte CRU oder Maschine nicht innerhalb von 15 Tagen nach Eingang des Ersatzteils beim Kunden bei IBM eingeht.

### 7.4.2 Nicht eingeschlossene Leistungen

Im Reparatur- oder Austauschservice nicht eingeschlossen sind:

- a. Zubehörteile und Verbrauchsmaterial (z. B. Batterien und Druckerpatronen) sowie Strukturteile (z. B. Rahmen und Verkleidungen);
- b. Maschinenbeschädigungen durch unsachgemäßen Gebrauch, Unfall, Änderungen, ungeeignete Umgebungs- oder Einsatzbedingungen und nicht fachgerechte Wartung der Maschine durch den Kunden oder einen Dritten;
- c. Maschinen ohne Maschinen- oder Teile-Identifikationskennzeichnungen oder mit geänderten Kennzeichnungen;
- d. Fehler, die durch ein Produkt verursacht wurden, für das IBM nicht verantwortlich ist;
- e. Service für veränderte Maschinen; oder
- f. Service für eine Maschine, auf der der Kunde Kapazität oder Funktionalität nutzt, die nicht schriftlich von IBM genehmigt wurde.

### 7.5 Erweiterung des Herstellergarantieservices

Für bestimmte Maschinen kann der Kunde eine Erweiterung des Standard-Herstellergarantieservices für die Maschine wählen. IBM stellt dem Kunden die Serviceerweiterung während des Herstellergarantiezeitraums in Rechnung.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Serviceerweiterung während des Herstellergarantiezeitraums zu kündigen oder sie auf eine andere Maschine zu übertragen.

Nach Ablauf des Herstellergarantiezeitraums wird der Wartungsservice für die Maschine auf den gleichen Servicetyp umgestellt, den der Kunde für die Serviceerweiterung gewählt hat.

### 7.6 Wartungsservice

Wenn der Kunde Wartungsservice für eine Maschine bestellt, informiert IBM oder der IBM Business Partner den Kunden über den Zeitpunkt des Beginns des Wartungsservice. IBM kann die Maschine innerhalb eines Monats nach dem Beginndatum untersuchen. Falls die Maschine sich nicht in einem wartungsgerechten Zustand befindet, kann der Kunde IBM beauftragen, den wartungsgerechten Zustand gegen Bezahlung einer Gebühr wiederherzustellen, oder seinen Antrag für Wartungsservice widerrufen. IBM stellt dem Kunden Wartungsservice in Rechnung, den IBM auf Anforderung des Kunden erbracht hat.

### 7.7 Automatische Serviceverlängerung

Bei verlängerbaren Services verlängert sich die Laufzeit automatisch jeweils so lange um die ursprüngliche Laufzeit, bis einer der Vertragspartner den jeweils anderen schriftlich (mindestens mit einer Frist von einem Monat zum Ende der aktuellen Vertragslaufzeit) darüber informiert, dass eine Verlängerung des Service nicht beabsichtigt wird.

### 7.8 Kündigung oder Zurückziehung eines Service

Der Kunde und IBM können eine Servicetransaktion kündigen, wenn der jeweils andere wesentliche vertragliche Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Service nicht erfüllt, wobei der Kündigende den anderen schriftlich mahnt und ihm eine angemessene Nachfrist

zur Erfüllung seiner Verpflichtungen einräumt. Bei geringfügigen Vertragsverletzungen wird das Kündigungsrecht ausgeschlossen.

Falls IBM ihre Verpflichtungen im Zusammenhang mit einem Service nicht erfüllt, ist der Kunde dennoch verpflichtet, den von IBM bereits erbrachten und vom Kunden nutzbaren Teil des Service zu bezahlen.

Sofern in den entsprechenden Anlagen und geschäftsfallbezogenen Dokumenten ausdrücklich vereinbart, kann der Kunde einen Service ordentlich zum Monatsende durch schriftliche Benachrichtigung von IBM unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündigen, wenn er die Mindestvoraussetzungen erfüllt und die angegebenen Anpassungskosten bezahlt hat. Einen Wartungsservice kann der Kunde ohne Anpassungskosten kündigen, sofern eines der folgenden Ereignisse eintritt:

- a. Der Kunde entfernt dauerhaft die berechnete Maschine, für die der Service erbracht wird, aus der produktiven Nutzung innerhalb seines Unternehmens; oder
- b. Der berechnete Ort, an dem der Service erbracht wird, steht nicht mehr unter Kontrolle des Kunden (z. B. weil die Einrichtung verkauft oder geschlossen wurde).

IBM kann einen Service oder Unterstützung für eine berechnete Maschine durch schriftliche Benachrichtigung des Kunden mit einer Frist von drei Monaten zurückziehen. Zieht IBM einen vom Kunden vorausbezahlten Service, den IBM noch nicht in vollem Umfang erbracht hat, zurück, erhält der Kunde den Betrag anteilig erstattet.

Bedingungen, die sich ihrer Natur nach auf die Zeit nach einer Kündigung oder Zurückziehung erstrecken, bleiben bis zu ihrer Erfüllung in Kraft und gelten auch für eventuelle Rechtsnachfolger oder Vertragsübernehmer.

## **8. Schutzrechte Dritter**

### **8.1 Ansprüche Dritter**

IBM wird den Kunden auf eigene Kosten gegen alle Ansprüche Dritter verteidigen, die aus einer Verletzung des Patent- oder Urheberrechts Dritter durch Materialien hergeleitet werden, die dem Kunden von IBM bereitgestellt werden, und dem Kunden Kosten, Schadenersatzbeträge und angemessene Rechtskosten erstatten, die von einem Gericht auferlegt wurden oder in einem von IBM genehmigten Vergleich enthalten sind, sofern der Kunde:

- a. IBM über solche Ansprüche unverzüglich schriftlich benachrichtigt hat;
- b. IBM alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Der Kunde wird IBM hierbei unterstützen; und
- c. der Kunde seinen Verpflichtungen aus dem nachstehenden Abschnitt 8.2 (Rechtsbehelf) nachkommt.

### **8.2 Rechtsbehelf**

Sind solche Ansprüche geltend gemacht worden oder ist deren Geltendmachung zu erwarten, kann IBM ein Nutzungsrecht für den Kunden erwerben oder die Materialien ändern oder durch funktionell mindestens gleichwertige Materialien austauschen. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, die Nutzung der Materialien einzustellen und, falls zutreffend, nach schriftlicher Aufforderung durch IBM die Materialien an IBM zurückzugeben. Der IBM Business Partner erteilt dem Kunden in diesem Fall eine Gutschrift für den Betrag, den der Kunde für die Erstellung der zurückgegebenen Materialien bezahlt hat. Die Haftung von IBM unter diesem Abschnitt unterliegt den Einschränkungen und Ausschlüssen gemäß dem Abschnitt „Haftung“.

### **8.3 Ausschlüsse**

IBM übernimmt keinerlei Verpflichtungen, wenn Ansprüche aus folgenden Ursachen geltend gemacht werden:

- a. Wenn der Kunde oder ein in seinem Auftrag handelnder Dritter Dinge, gleich welcher Art, zur Verfügung gestellt hat, die in die Materialien integriert wurden, oder wenn IBM

Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten befolgt;

- b. Wenn der Kunde oder ein in seinem Auftrag handelnder Dritter die Materialien ändert;
- c. Wenn der Kunde die Materialien mit nicht von IBM als System bereitgestellten Produkten, Hardwareeinheiten, Programmen, Daten, Geräten, Methoden oder Prozessen kombiniert, betreibt oder verwendet, sofern es sonst zu keiner Rechtsverletzung gekommen wäre;
- d. Wenn der Kunde die Materialien außerhalb seines Unternehmens verteilt, betreibt oder verwendet; oder
- e. Wenn die Rechtsverletzung allein durch eine Maschine oder ein lizenziertes Programm erfolgt.

Der Abschnitt „Schutzrechte Dritter“ regelt sämtliche Verpflichtungen von IBM und den ausschließlichen Rechtsbehelf des Kunden hinsichtlich Ansprüchen aus der Verletzung von Schutzrechten Dritter.

## **9. Haftung**

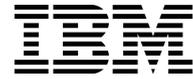
- a. IBM haftet für Verluste oder Schäden, die durch Verletzung einer mit dem Abschluss des Vertrags übernommenen Garantie entstanden sind, für Personenschäden sowie für Schäden, die sie vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.
- b. Bei leicht fahrlässiger Schadensverursachung haftet IBM, gleich aus welchem Rechtsgrund (einschließlich Ansprüchen aus Vertragsverletzung sowie unerlaubter Handlung), pro Schadensfall bis zu einem Betrag von EUR 500.000 (fünfhunderttausend Euro), oder, wenn der Wert der schadenverursachenden Leistung höher ist, bis zur Höhe des Preises der schadenverursachenden Leistung. Dies umfasst auch den Ersatz vergeblicher Aufwendungen. Nichterfüllung in mehreren Fällen, die zusammengenommen im Wesentlichen zu demselben Verlust oder Schaden führen oder dazu beitragen, wird als Nichterfüllung in einem Fall betrachtet.
- c. Vorbehaltlich der Regelungen in Punkt d. unten haftet IBM bei leicht fahrlässigem Verhalten nicht für mittelbare Schäden oder Folgeschäden, selbst wenn IBM über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde. Dies umfasst auch den Ersatz vergeblicher Aufwendungen, sofern es sich hierbei um mittelbare oder Folgeschäden handelt.
- d. Im Falle des Verzugs erstattet IBM dem Kunden den durch den Verzug nachweislich entstandenen Schaden im Rahmen der Absätze a. und b. oben, sofern der Kunde den Verzugsschaden nachweist.

## **10. Allgemeine Prinzipien der Geschäftsbeziehung**

- a. Keiner der Vertragspartner ist berechtigt, Marken, Handelsnamen oder andere Bezeichnungen des anderen (oder eines seiner Unternehmen) in der Werbung oder in Veröffentlichungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des anderen zu benutzen.
- b. Vertrauliche Informationen werden nur auf der Grundlage einer unterzeichneten Vertraulichkeitsvereinbarung ausgetauscht. Werden vertrauliche Informationen in Verbindung mit einem Service unter dieser Vereinbarung ausgetauscht, wird die anwendbare Vertraulichkeitsvereinbarung durch Bezugnahme in diese Vereinbarung aufgenommen und unterliegt den Bestimmungen dieser Vereinbarung.
- c. Durch diese Vereinbarung und die dieser Vereinbarung unterliegenden Geschäftsfälle werden weder eine Vertretung, ein Joint Venture noch eine Partnerschaft zwischen dem Kunden und IBM begründet. Jeder Vertragspartner kann ähnliche Verträge mit anderen abschließen, um eigene Produkte und Services zu entwickeln, zu erwerben oder bereitzustellen.
- d. Jeder Vertragspartner gewährt dem anderen nur die Lizenzen und Rechte, die in dieser Vereinbarung ausdrücklich spezifiziert und vereinbart werden. Darüber hinaus werden keine Lizenzen oder Rechte (einschließlich solcher zur Nutzung von Patenten) eingeräumt, weder direkt noch stillschweigend oder anderweitig. Die unter dieser Vereinbarung gewährten Rechte und Lizenzen erlöschen, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt.

# Bedingungen der IBM für Services

## – Erwerb über einen IBM Business Partner



IBM Deutschland GmbH

- e. Der Kunde berechtigt IBM zur Verarbeitung der geschäftlichen Kontaktinformationen von Mitarbeitern und Auftragnehmern des Kunden im Zusammenhang mit Services oder zur Förderung der Geschäftsbeziehung von IBM mit dem Kunden, einschließlich zu Marketingzwecken. Ferner erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass die International Business Machines Corporation, Tochtergesellschaften, Business Partner und Subunternehmer von IBM diese Kontaktinformationen für die vorstehend beschriebenen Zwecke offenlegen und verarbeiten dürfen. Der Kunde bestätigt, dass diese Unternehmen ihren Sitz in Ländern außerhalb der Europäischen Union haben können, in denen die Datenschutzgesetze möglicherweise nicht so umfassend sind wie im Land des Kunden. Die International Business Machines Corporation, Tochtergesellschaften, Business Partner und Subunternehmer von IBM sind in erster Linie im IT-Sektor tätig, einschließlich Bereitstellung und Weitervertrieb von Hardware- und Softwareprodukten und Services sowie Outsourcing-, Consulting- und Finanzierungsservices und zugehöriger Aktivitäten.

Der Kunde bestätigt, dass er vor der Offenlegung dieser Kontaktinformationen für IBM, falls gesetzlich erforderlich, die Zustimmung der Personen eingeholt hat, deren Kontaktinformationen offengelegt werden, diesen Personen entsprechende Mitteilungen übermittelt hat und andere Maßnahmen ergriffen hat, die für die Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze erforderlich sind, um die International Business Machines Corporation, Tochtergesellschaften, Business Partner und Subunternehmer von IBM zu berechtigen, diese Kontaktinformationen zu dem in diesem Abschnitt beschriebenen Zweck zu verarbeiten (auch per E-Mail). Aus einer solchen Mitteilung muss hervorgehen, dass die geschäftlichen Kontaktinformationen der jeweiligen Person in IBM Marketing- und Kundendatenbanken aufgenommen wurden oder noch werden und dass Anträge dieser Personen auf Ausübung ihrer Rechte hinsichtlich Zugriff, Berichtigung, Beendigung oder Ablehnung in einem Schreiben mit einer Kopie des Personalausweises an IBM (IBM Deutschland GmbH, IBM-Allee 1, D-71139 Ehningen) gestellt werden können.

- f. Aus dieser Vereinbarung oder einem Geschäftsfall unter dieser Vereinbarung ergibt sich kein Recht auf Klage oder Klagegegenstand für Dritte und IBM ist nicht haftbar für Ansprüche Dritter gegen den Kunden, die nicht oben in den Abschnitten „Schutzrechte Dritter“ oder „Haftung“ für Personenschäden (einschließlich Tod) und Schäden an Immobilien und beweglichen Sachen aufgeführt sind, für die IBM nach den gesetzlichen Bestimmungen haftbar ist.
- g. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Auswahl der für seine Zwecke geeigneten Services und für die durch den Einsatz der Services angestrebten und damit erzielten Ergebnisse.
- h. Soweit unter dieser Vereinbarung Freigaben, Abnahmen, Einwilligungen oder ähnliche Maßnahmen vonseiten der Vertragspartner erforderlich sind, dürfen diese nicht ohne triftigen Grund verzögert oder verweigert werden.
- i. Mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen ist keiner der Vertragspartner für die Nichterfüllung von Verpflichtungen aus Gründen verantwortlich, die außerhalb seines Einflussbereichs liegen.
- j. Der Kunde ist verpflichtet, IBM ausreichenden, freien und sicheren Zugang (einschließlich Remotezugriff) zu seinen Räumlichkeiten und Systemen zu gewähren sowie Informationen, Mitarbeiter und sonstige Ressourcen bereitzustellen, soweit dies für die Leistungserbringung durch IBM erforderlich ist. IBM trägt keine Verantwortung für Verzögerungen bei der Ausführung oder die Nichterfüllung von Verpflichtungen, die dadurch verursacht werden, dass der Kunde den Zugriff nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt oder seinen anderen vertraglichen Verpflichtungen mit Verzögerung nachkommt.
- k. Datenverarbeitung im Auftrag des Kunden: Wenn IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter kurzfristig (z. B. bei der Erbringung von Garantie- und/oder Wartungsservices) oder längerfristig (z. B. bei der Erbringung fortlaufender Serviceleistungen) auf die Speichermedien des Kunden (z. B. Festplatten, Speichereinheiten, Chips etc.) zugreift, wird der Kunde sicherstellen, dass der Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden verhindert oder auf ein Minimum begrenzt wird. Falls ein solcher Zugriff nicht verhindert werden kann und in allen anderen Fällen, in denen IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet (z. B. bei der Entsorgung von

Speichermedien), findet das Dokument „IBM Ergänzende Bedingungen für die Auftragsverarbeitung von Kundendaten gemäß § 11 BDSG“ in der jeweils aktuellen Fassung am Tag der Unterzeichnung des zutreffenden geschäftsfallbezogenen Dokuments durch den Kunden Anwendung. Das Dokument mit den ergänzenden Bedingungen ist unter <http://www-304.ibm.com/jct03004c/support/operations/de/de/documentations> verfügbar und wird dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt.

## **11. Beendigung des Vertrags**

Ausgenommen bei geringfügigen Vertragsverletzungen können beide Vertragspartner diese Vereinbarung durch schriftliche Benachrichtigung des jeweils anderen nach Ablauf oder Beendigung der Verpflichtungen des Kündigenden unter dieser Vereinbarung, den zutreffenden Anlagen oder geschäftsfallbezogenen Dokumenten kündigen.

Der Kunde und IBM können diese Vereinbarung schriftlich kündigen, wenn der jeweils andere Vertragspartner seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt, wobei der Kündigende den anderen schriftlich mahnt und ihm eine angemessene Nachfrist zur Erfüllung seiner Verpflichtungen einräumt.

Bedingungen, die sich ihrer Natur nach auf die Zeit nach der Vertragskündigung erstrecken, bleiben bis zu ihrer Erfüllung in Kraft und gelten auch für die Rechtsnachfolger oder Vertragsübernehmer der Vertragspartner.

## **12. Geltungsbereich und geltendes Recht**

Sämtliche Rechte und Verpflichtungen der Vertragspartner gelten nur in Deutschland, wobei Lizenzen nur so nutzbar sind, wie dies im Einzelfall geregelt ist.

Beide Vertragspartner stimmen darin überein, dass sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragspartner in Verbindung mit dieser Vereinbarung dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unterliegen, und entsprechend diesem Recht interpretiert und vollzogen werden, unbeschadet etwaiger Gesetzeskollision.

Soweit in dieser Vereinbarung nicht abweichend vorgeschrieben, ist IBM nicht verpflichtet, Services für Maschinen zu erbringen, die sich außerhalb der Bundesrepublik Deutschland befinden.

Bei Ungültigkeit oder Nichteinklagbarkeit von Bestimmungen dieser Vereinbarung bleiben die verbleibenden Bestimmungen rechtskräftig.