



Ergänzende Bedingungen für IBM Serviceleistungen - Erwerb über einen IBM Business Partner -

Stand: April 2016

1. Gegenstand

Diese Ergänzenden Bedingungen für IBM Serviceleistungen - Erwerb über einen IBM Business Partner - (nachfolgend „EB“ genannt) regeln die Bedingungen für die im Bestellschein aufgeführten Services.

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

Der Vertrag besteht aus dem Bestellschein, Leistungsbeschreibungen (LB), diesen EB und den „Bedingungen der IBM für Services - Erwerb über einen IBM Business Partner -“.

2. Begriffsbestimmungen

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

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

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

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

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

Kunde bezeichnet einen Kunden des IBM Business Partners, der die Services oder Produkte zur Selbstnutzung und nicht zum Weiterverkauf erwirbt.

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

3. Laufzeit

Die Mindestlaufzeit dieses Vertrages beträgt - beginnend mit dem im Bestellschein angegebenen Datum - ein Jahr.

Ein Vertrag mit einer festen Mindestvertragslaufzeit (zwei, drei, vier oder fünf Jahre) bleibt für den jeweils vereinbarten Zeitraum in Kraft („feste Vertragslaufzeit“).

Der Vertrag verlängert sich zum Ende der jeweiligen Laufzeit automatisch um jeweils ein weiteres Jahr. Setzen Sie sich rechtzeitig mit Ihrem IBM Business Partner in Verbindung, um Auskunft über evtl. geänderte Servicegebühren zu erhalten.

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

4. Automatische Aufnahme von Maschinen und Programmen

4.1. Automatische Aufnahme von Maschinen

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

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

Der Beginn der Gebührenpflicht ist im Kapitel „Gebühren“ geregelt.

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

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

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

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

4.2. Automatische Aufnahme von Programmen

Wenn ein Softwareservice-Vertrag ausläuft, der sich zum Zeitpunkt des Erwerbs auf ein nach dem vorliegenden Vertrag berechtigtes Programm bezog, wird dieses in diesen Vertrag aufgenommen, wenn die Software auf einer berechtigten Maschine läuft. Die IBM wird den Bestand nach der Aufnahme eines Programms aktualisieren. Der Kunde kann einer kostenpflichtigen automatischen Aufnahme eines Programms in den Leistungsumfang innerhalb eines Monats nach Erhalt der Rechnung durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) widersprechen.

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

Hat IBM bereits auf Anforderung des Kunden Serviceleistungen für automatisch aufgenommene Programme erbracht, können diese dem Kunden vom IBM Business Partner berechnet werden. Der Kunde wird sich hierüber bei dem IBM Business Partner informieren.

5. Lizenz für Serviceprogramme

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

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

Der Kunde ist nicht berechtigt,

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

IBM stellt das Programm ohne jegliche Gewährleistung bereit.

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

Das Recht zur Nutzung erlischt, wenn

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

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

6. Verpflichtungen

6.1. Überprüfung des Bestandes

Verlangen der Kunde oder IBM die Überprüfung des Bestands der berechtigten Maschinen und Programme, werden die Vertragsparteien gemeinsam die zuletzt erstellte Bestandsliste aktualisieren und gegenseitig austauschen. Der IBM Business Partner kann die Servicegebühr ändern, wenn eine Änderung des Bestandes festgestellt wird. Der Kunde wird sich bei dem IBM Business Partner darüber informieren.

6.2. Erforderliche Zustimmungen

Der Kunde wird rechtzeitig alle für die Durchführung der Services gemäß dieser Vereinbarung benötigten Zustimmungen Dritter einholen und diese IBM auf Anforderung zur Verfügung stellen.

Dazu gehören alle Zustimmungen, die IBM oder ihre Unterauftragnehmer dazu berechtigen, auf die beim Kunden eingesetzte Hardware, Software, Firmware und andere Produkte zuzugreifen, diese zu verwenden oder zu modifizieren (einschließlich Bearbeitungen), und die notwendig sind, um einen Verstoß gegen Rechte (einschließlich Patent- und Urheberrechten) von Lieferanten oder Eigentümern dieser Produkte auszuschließen.

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

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

6.3. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird

1. alle Kommunikationsgebühren auf Seiten des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung der Services zahlen, sofern nichts anderes vereinbart wird;
2. sicherstellen, dass alle von der IBM bereitgestellten Zugriffscodes ausschließlich von den benannten Anforderungsberechtigten verwendet werden;
3. IBM die erforderlichen und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschließlich Produkt- oder Systeminformationen) im Zusammenhang mit Problemen hinsichtlich der berechtigten Maschinen und Programme liefern, für die Unterstützung angefordert wird;
4. die im Rahmen dieses Services erhaltenen Informationen ausschließlich für die Unterstützung der IT-Erfordernisse innerhalb des Kundenunternehmens nutzen;
5. ohne vorherige schriftliche Zustimmung der IBM weder die beschriebenen Leistungen noch die Rechte oder Verpflichtungen des Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung abtreten oder anderweitig übertragen oder weitergeben. Jeder diesbezügliche Versuch ist unwirksam;
6. auf den berechtigten Maschinen des Kunden die von der IBM angegebenen Programme installieren, die für den Einsatz von elektronischen Tools für den Fernzugriff erforderlich sind;
7. der IBM den erforderlichen Fernzugriff auf die berechtigten Maschinen des Kunden bereitstellen sowie die notwendigen Berechtigungen erteilen, um der IBM die Erbringung der Leistungen über den Fernzugriff zu ermöglichen;
8. bei einem durch den Kunden autorisierten Fernzugriff durch die IBM die Verantwortung für den angemessenen Schutz aller auf den berechtigten Maschinen gespeicherten Programme und Daten übernehmen;
9. dem IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) Bestandsänderungen an Maschinen, Prozessoren, Teilen und Programmen innerhalb von einem (1) Monat mitteilen.

7. Gebühren

Die vom Kunden zu bezahlenden Gebühren und die Zahlungsbedingungen werden vom IBM Business Partner festgelegt. Der Kunde leistet seine Zahlungen direkt an den IBM Business Partner.

Der IBM Business Partner kann zusätzliche Gebühren berechnen, z. B. im Falle einer Kündigung oder für zusätzliche von der IBM zu erbringende Services.

Hinweis: Die dem Vertrag zugrunde liegende Kündigungsregelung wird innerhalb der Auflistung der Vertragsbedingungen in der Reihenfolge ihres Vorrangs nochmals separat vermerkt. Nachfolgend sind die drei Kündigungsmöglichkeiten aufgeführt.

8. Kündigung bei jährlicher Laufzeit

1. Wenn der Kunde oder die IBM keine automatische Verlängerung gemäß Kapitel „Laufzeit des Vertrages“ wünschen, so teilt dies der Kunde (mit Kopie an die IBM), bzw. die IBM (mit Kopie an den Kunden) durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner drei Monate vor Ende der vereinbarten Laufzeit mit.
2. Der Kunde kann den Vertrag durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) erstmals zum Ablauf des ersten Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres kündigen.
3. IBM kann den Vertrag durch schriftliche Mitteilung an den Kunden und den IBM Business Partner erstmals zum Ablauf des ersten Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres kündigen.
4. Der Kunde kann den Service für einzelne Maschinen, Programme bzw. Leistungen durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) erstmals zum Ablauf des ersten Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres kündigen.
5. Der Kunde kann den Service für einzelne Maschinen durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) schon vorher kündigen, wenn eine andere Maschine in einen IBM Service-/Wartungsvertrag aufgenommen wird, die die gekündigte ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbar ersetzt.
6. Des Weiteren kann der Kunde Leistungen durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) schon vorher kündigen, wenn der gekündigte Service durch gleichwertige Services innerhalb eines IBM Service-/Wartungsvertrages ersetzt wird.
7. Unabhängig davon kann der Kunde einen Service für eine Maschine durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, wenn die Nutzung der Maschine innerhalb des Unternehmens des Kunden dauerhaft und endgültig beendet wird und nicht durch eine andere ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbaren Maschine ersetzt wird. Mit der Kündigung bestätigt der Kunde auch den dauerhaften Abbau bzw. die endgültige Beendigung der Nutzung der jeweiligen Maschine innerhalb seines Unternehmens.
8. Etwaige aus der Kündigung resultierende Folgen, wie bspw. die Verpflichtung zur Zahlung einer Ablösegebühr oder die Erteilung einer Gutschrift, können sich aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem IBM Business Partner ergeben. Der Kunde kann sich beim IBM Business Partner über die aus einer Kündigung resultierenden Folgen informieren.
9. IBM ist sowohl bei dem Service für Nicht-IBM Produkte als auch für eigene Maschinen auf Ersatzteillieferer angewiesen. Werden von diesen die Ersatzteillieferungen gekündigt, kann IBM den Service mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres durch schriftliche Mitteilung an den Kunden und den IBM Business Partner zurückziehen.

Für den Fall, dass sich die vertraglichen Bedingungen zwischen dem Hersteller und IBM oder aber die Support Policy Bedingungen des Herstellers ändern, behält sich IBM das Recht vor, die Gebühren und/oder die Vertragsbedingungen und/oder die Konditionen anzupassen oder diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Sollte der Kunde den Anpassungen durch IBM nicht zustimmen, erhält der Kunde ebenfalls das Recht, den Vertrag fristlos zu kündigen. Eine Kündigung bedarf der schriftlichen Form.

9. Kündigung bei fester Vertragslaufzeit mit allgemeinen Kündigungsmöglichkeiten gegen Ablöse

1. Wenn der Kunde oder die IBM keine automatische Verlängerung gemäß Kapitel „Laufzeit des Vertrages“ wünschen, so teilt dies der Kunde (mit Kopie an die IBM), bzw. die IBM (mit Kopie an den Kunden) durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner drei Monate vor Ende der vereinbarten Laufzeit mit.
2. Der Kunde kann den Service für einzelne Maschinen, Programme oder Leistungen erstmals nach Ablauf des ersten Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats, den Vertrag erstmals zum Ablauf des zweiten Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) kündigen.
3. Der Kunde kann den Service für einzelne Maschinen durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) schon vorher kündigen, wenn eine andere Maschine in einen IBM Service-/Wartungsvertrag aufgenommen wird, die die gekündigte ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbar ersetzt.
4. Des Weiteren kann der Kunde zusätzliche Leistungen (falls solche vereinbart wurden) durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) schon vorher kündigen, wenn der gekündigte Service durch gleichwertige Services innerhalb eines IBM Service-/Wartungsvertrages ersetzt wird.
5. Unabhängig davon kann der Kunde einen Service für eine Maschine durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, wenn die Nutzung der Maschine innerhalb des Unternehmens des Kunden dauerhaft und endgültig beendet wird und nicht durch eine andere ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbaren Maschine ersetzt wird. Mit der Kündigung bestätigt der Kunde auch den dauerhaften Abbau bzw. die endgültige Beendigung der Nutzung der jeweiligen Maschine innerhalb seines Unternehmens.
6. Etwaige aus der Kündigung resultierende Folgen, wie bspw. die Verpflichtung zur Zahlung einer Ablösegebühr oder die Erteilung einer Gutschrift, können sich aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem IBM Business Partner ergeben. Der Kunde kann sich beim IBM Business Partner über die aus einer Kündigung resultierenden Folgen informieren.
7. IBM ist sowohl bei dem Service für Nicht-IBM Produkte als auch für eigene Maschinen auf Ersatzteillieferer angewiesen. Werden von diesen die Ersatzteillieferungen gekündigt, kann IBM den Service für mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres durch schriftliche Mitteilung an den Kunden und den IBM Business Partner zurückziehen.

Für den Fall, dass sich die vertraglichen Bedingungen zwischen dem Hersteller und IBM oder aber die Support Policy Bedingungen des Herstellers ändern, behält sich IBM das Recht vor, die Gebühren und/oder die Vertragsbedingungen und/oder die Konditionen anzupassen oder diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Sollte der Kunde den Anpassungen durch IBM nicht zustimmen, erhält der Kunde ebenfalls das Recht, den Vertrag fristlos zu kündigen. Eine Kündigung bedarf der schriftlichen Form.

8. Sollte der Vertrag nach Ende der vereinbarten Laufzeit in einen Vertrag mit jährlicher Laufzeit übergehen, so können der Kunde und die IBM anschließend den Vertrag jeweils zum Ablauf eines Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner kündigen (mit Kopie an die jeweils andere Vertragspartei). Alle anderen Kündigungsmöglichkeiten, wie z.B. für einzelne Maschinen, Wegfall der Ersatzteillieferungen oder im Falle einer Preiserhöhung, bleiben bestehen.

10. Kündigung bei fester Vertragslaufzeit ohne allgemeine Kündigungsmöglichkeiten

1. Wenn der Kunde oder die IBM keine automatische Verlängerung gemäß Kapitel „Laufzeit des Vertrages“ wünschen, so teilt dies der Kunde (mit Kopie an die IBM), bzw. die IBM (mit Kopie an den Kunden) durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner drei Monate vor Ende der vereinbarten Laufzeit mit.
2. Der Kunde kann den Vertrag durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) erstmals mit einer Frist von drei Monaten vor Ende der vereinbarten festen Laufzeit kündigen. IBM kann den Vertrag durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an den Kunden) erstmals mit einer Frist von drei Monaten vor Ende der vereinbarten festen Laufzeit kündigen.
3. Der Kunde kann den Service für einzelne Maschinen durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) schon vorher kündigen, wenn eine andere Maschine in einen IBM Service-/Wartungsvertrag aufgenommen wird, die die gekündigte ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbar ersetzt.
4. Des Weiteren kann der Kunde zusätzliche Leistungen (falls solche vereinbart wurden) durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) schon vorher kündigen, wenn der gekündigte Service durch gleichwertige Services innerhalb eines IBM Service-/Wartungsvertrages ersetzt wird.
5. Unabhängig davon kann der Kunde einen Service für eine Maschine durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner (mit Kopie an IBM) mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, wenn die Nutzung der Maschine innerhalb des Unternehmens des Kunden dauerhaft und endgültig beendet wird und nicht durch eine andere ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbaren Maschine ersetzt wird. Mit der Kündigung bestätigt der Kunde auch den dauerhaften Abbau bzw. die endgültige Beendigung der Nutzung der jeweiligen Maschine innerhalb seines Unternehmens.
6. Etwaige aus der Kündigung resultierende Folgen, wie bspw. die Verpflichtung zur Zahlung einer Ablösegebühr oder die Erteilung einer Gutschrift, können sich aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem IBM Business Partner ergeben. Der Kunde kann sich beim IBM Business Partner über die aus einer Kündigung resultierenden Folgen informieren.
7. IBM ist sowohl bei dem Service für Nicht IBM-Produkte als auch für eigene Maschinen auf Ersatzteillieferer angewiesen. Werden von diesen die Ersatzteillieferungen gekündigt, kann IBM den Service mit einer Frist von mindestens drei Monaten zurückziehen.

Für den Fall, dass sich die vertraglichen Bedingungen zwischen dem Hersteller und IBM oder aber die Support Policy Bedingungen des Herstellers ändern, behält sich IBM das Recht vor, die Gebühren und/oder die Vertragsbedingungen und/oder die Konditionen anzupassen oder diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Sollte der Kunde den Anpassungen durch IBM nicht zustimmen, erhält der Kunde ebenfalls das Recht, den Vertrag fristlos zu kündigen. Eine Kündigung bedarf der schriftlichen Form.

8. Sollte der Vertrag nach Ende der vereinbarten Laufzeit in einen Vertrag mit jährlicher Laufzeit übergehen, so können der Kunde und die IBM anschließend den Vertrag jeweils zum Ablauf eines Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres durch schriftliche Mitteilung an den IBM Business Partner kündigen (mit Kopie an die jeweils andere Vertragspartei). Alle anderen Kündigungsmöglichkeiten, wie z.B. für einzelne Maschinen, Wegfall der Ersatzteillieferungen oder im Falle einer Preiserhöhung, bleiben bestehen.

11. Auftragsdatenverarbeitung

11.1. Datenverarbeitung für eigene Zwecke

Der Kunde willigt ein, dass die IBM Deutschland GmbH, IBM-Allee 1, 71139 Ehningen (im Folgenden „IBM Deutschland“) seine Kontaktdaten zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses sowie zur Pflege der Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden erhebt, verarbeitet und nutzt. Kontaktdaten sind die geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, die IBM Deutschland durch den Kunden/IBM Business Partner zugänglich gemacht werden; insbesondere Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefon- und Fax-Nummern sowie E-Mail-Adressen von Mitarbeitern des Kunden oder von Dritten.

Der Kunde willigt ferner ein, dass die Kontaktdaten den IBM Unternehmen und IBM Business Partner sowie deren jeweiligen Subunternehmern zugänglich gemacht und durch diese im Rahmen der in diesem Absatz genannten Verwendungszwecke verarbeitet und genutzt werden. IBM Unternehmen sind die International Business Machines Corporation mit Sitz in Armonk, New York (USA) und deren verbundene Konzernunternehmen.

Zu Marketingzwecken sind die IBM Deutschland, die IBM Unternehmen und IBM Business Partner berechtigt, die Kontaktdaten von Mitarbeitern des Kunden selbst oder durch Dritte zur Werbung per Telefon, Fax oder E-Mail für Produkte und Dienstleistungen der IBM Deutschland zu verwenden. Der Kunde und seine Mitarbeiter sind berechtigt, der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung ihrer Kontaktdaten zu Marketingzwecken gegenüber der IBM Deutschland jederzeit zu widersprechen.

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

11.2. Datenverarbeitung für fremde Zwecke (im Auftrag des Kunden)

Auftragsdatenverarbeitung

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

Soweit der Kunde im Einzelfall dieser Verpflichtung nicht nachkommen kann, wird er IBM darüber schriftlich informieren. In diesem Fall werden die Parteien, soweit gesetzlich erforderlich, einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung schließen. Dies erfolgt durch Vereinbarung einer Anlage zu den „Ergänzenden Bedingungen IBM Auftragsdatenverarbeitung von Kundendaten gemäß § 11 BDSG“ (EB ADV). Die EB ADV in der jeweils gültigen Fassung ist im Internet unter www.ibm.com/terms/de zu finden und wird dem Kunden von IBM auf Anforderung zur Verfügung gestellt.

Für die Fälle des vorstehenden Absatzes finden die Regelungen des Absatzes "Unterauftragnehmer" der EB ADV Anwendung. IBM wird in diesen Fällen insbesondere auf Grundlage der dort vereinbarten Vollmacht des Kunden EU-Standardvertragsklauseln mit den Leistungserbringern außerhalb des

EU/EWR abschließen, soweit ein angemessenes Datenschutzniveau nicht auf andere Weise sichergestellt werden kann.

Helpline Service Center

In den Helpline Service Centern (Center) der IBM werden eine Vielzahl von Störungsfällen ausgeführt. Diese Center haben ihre Standorte in unterschiedlichen Geographien weltweit. Die Leistungsreserven der Center sind so dimensioniert, dass bspw. auch bei einem Ausfall der Stromversorgung im öffentlichen Netz, ein reibungsloser Weiterbetrieb der Center gewährleistet ist. Die Center sind in der Lage, Anrufe nach unterschiedlichen Kategorien zu steuern und diese kompetenzbasierend zur Lösung zu verteilen. Die in den Centern eingesetzten Incident Management Systeme unterstützen die jeweiligen Kundenanforderungen nach Servicebedarf und vorgegebenen internen Prozessen. Jede Meldung in den Centern wird in bereits bestehenden oder neuen Tickets dokumentiert und bis zur Lösung nachverfolgt. Falls notwendig und mit dem Kunden vereinbart, wird eine Rückmeldung oder eine Eskalation vertragskonform ausgelöst.

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

Die Bearbeitung einer Störungsmeldung in einem Center erfolgt in Stufen:

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

Im Rahmen der Störungsanalyse und -beseitigung hat der Kunde den Zugriff der IBM auf sonstige personenbezogene Daten zu verhindern. Für Einzelheiten wird auf die Regelungen der EB ADV verwiesen.

* * *