

# Ergänzende Bedingungen für IBM ServiceSuite

Stand: Mai 2018

## 1. Gegenstand

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

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

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

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

## 2. Begriffsbestimmungen

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. Laufzeit

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

Wird eine feste Mindestvertragslaufzeit von zwei, drei, vier oder fünf Jahren ("feste Vertragslaufzeit") vereinbart, erhält der Kunde für die feste Vertragslaufzeit einen Preisnachlass.

Der Vertrag verlängert sich zum Ende der jeweiligen Laufzeit automatisch um jeweils ein weiteres Jahr. Im Falle einer automatischen Verlängerung werden die Servicegebühren auf Basis der zum Zeitpunkt der Verlängerung geltenden Gebühren neu festgelegt.

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

### 4. Wartungsservice für Maschinen

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

## **5. Austausch von Maschinen oder Maschinenteilen**

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

## **6. Aufnahme neuer Maschinen**

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

## **7. On/Off Capacity on Demand (CoD)**

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

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

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

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

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

## **9. Kündigung bei fester Vertragslaufzeit mit allgemeinen Kündigungsmöglichkeiten gegen Ablöse**

1. Wenn der Kunde oder die IBM keine automatische Verlängerung gemäß Kapitel „Laufzeit“ wünschen, so teilt dies die jeweilige Partei der anderen drei Monate vor Ende der vereinbarten festen Laufzeit schriftlich mit.

2. Der Kunde kann den Service für einzelne Maschinen oder zusätzliche Leistungen (falls solche vereinbart wurden) erstmals nach Ablauf des ersten Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, den Vertrag erstmals zum Ablauf des zweiten Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres.
3. Der Kunde kann diesen Vertrag innerhalb von vier Wochen ab Mitteilung einer Gebührenerhöhung schriftlich kündigen, wenn die IBM die Gebühren für ein neues Vertragsjahr so weit erhöht, dass die Servicegebühr des nächsten Vertragsjahres für denselben Bestand berechtigter Maschinen, berechtigter Programme und Services um mehr als 8% ansteigt. Das gewünschte Vertragsende kann für diesen Fall frühestens der letzte Tag vor Wirksamwerden der Gebührenerhöhung sein.
4. Kündigt der Kunde den Vertrag, einzelne Maschinen, Programme oder zusätzliche Leistungen vorzeitig, so zahlt er für jede gekündigte Maschine jedes gekündigte Programm oder zusätzliche Leistung einen Ablösebetrag zuzüglich Umsatzsteuer. Der Ablösebetrag ist unabhängig vom Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung und beträgt bei einer festen Vertragslaufzeit von 24 Monaten 30% der für das betreffende Vertragsjahr gültigen Servicegebühr für die von der Kündigung betroffene Leistung bzw. Maschine bzw. Programm (ohne Berücksichtigung des Nachlasses im Falle der Vorauszahlung). Bei einer festen Vertragslaufzeit von 36 Monaten beträgt der entsprechende Prozentsatz 35%, bei einer festen Vertragslaufzeit von 48 Monaten beträgt der entsprechende Prozentsatz 40%, bei einer festen Vertragslaufzeit von 60 Monaten beträgt der entsprechende Prozentsatz 45%.
5. Der Kunde kann den Service für einzelne Maschinen - ohne Zahlung von Ablösegebühren - schon vorher schriftlich kündigen, wenn eine andere Maschine in einen IBM Service-/Wartungsvertrag aufgenommen wird, die die gekündigte ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbar ersetzt.
6. Des Weiteren kann der Kunde zusätzliche Leistungen (falls solche vereinbart wurden) - ohne Zahlung von Ablösegebühren - schon vorher schriftlich 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 - ohne Zahlung von Ablösegebühren - mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, wenn die Nutzung der Maschine innerhalb des Unternehmens des Kunden dauerhaft und endgültig beendet wird und nicht durch eine andere ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbaren Maschine ersetzt wird. Mit der Kündigung bestätigt der Kunde auch den dauerhaften Abbau bzw. die endgültige Beendigung der Nutzung der jeweiligen Maschine innerhalb seines Unternehmens.  
Der Kunde kann ebenfalls schriftlich kündigen, wenn der Unternehmensteil, zu welchem das unter Service stehende Produkt gehört, stillgelegt oder an einen Dritten veräußert wird.
8. IBM ist bei dem Service sowohl für Nicht IBM-Produkte als auch für eigene Maschinen auf Ersatzteillieferer angewiesen. Werden von diesen die Ersatzteillieferungen gekündigt, kann IBM den Service mit einer Frist von mindestens drei Monaten durch schriftliche Mitteilung an den Kunden zurückziehen.  
Für den Fall, dass sich die vertraglichen Bedingungen zwischen dem Hersteller und IBM oder aber die Support Policy Bedingungen des Herstellers ändern, behält sich IBM das Recht vor, die Gebühren und/oder die Vertragsbedingungen und/oder die Konditionen anzupassen oder diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Sollte der Kunde den Anpassungen durch IBM nicht zustimmen, erhält der Kunde ebenfalls das Recht, den Vertrag fristlos zu kündigen. Eine Kündigung bedarf der schriftlichen Form.
9. Bereits vorausbezahlte Servicegebühren werden dem Kunden anteilig unter Berücksichtigung etwaiger Ablösegebühren gutgeschrieben. Im Falle der Kündigung durch IBM fallen keine Ablösegebühren an.
10. Sollte der Vertrag nach Ende der vereinbarten Laufzeit in einen Vertrag mit jährlicher Laufzeit übergehen, so können der Kunde und IBM anschließend den Vertrag jeweils zum Ablauf eines Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich kündigen. Alle anderen Kündigungsmöglichkeiten, wie z.B. für einzelne Maschinen, Wegfall der 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“ wünschen, so teilt dies die jeweilige Partei der anderen drei Monate vor Ende der vereinbarten festen Laufzeit schriftlich mit.
2. Beide Vertragsparteien können diese Vereinbarung erstmals mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der vereinbarten festen Laufzeit schriftlich kündigen.
3. Der Kunde kann diesen Vertrag innerhalb von vier Wochen ab Mitteilung einer Gebührenerhöhung schriftlich kündigen, wenn die IBM die Gebühren für ein neues Vertragsjahr so weit erhöht, dass die Servicegebühr des nächsten Vertragsjahres für denselben Bestand berechtigter Maschinen, berechtigter Programme und Services um mehr als 8% ansteigt. Das gewünschte Vertragsende kann für diesen Fall frühestens der letzte Tag vor Wirksamwerden der Gebührenerhöhung sein.
4. Der Kunde kann den Service für einzelne Maschinen schriftlich kündigen, wenn eine andere Maschine in einen IBM Service-/Wartungsvertrag aufgenommen wird, die die gekündigte ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbar ersetzt.
5. Des Weiteren kann der Kunde zusätzliche Leistungen (falls solche vereinbart wurden) schriftlich kündigen, wenn der gekündigte Service durch gleichwertige Services innerhalb eines IBM Service-/Wartungsvertrages ersetzt wird.
6. Unabhängig davon kann der Kunde einen Service für eine Maschine mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, wenn die Nutzung der Maschine innerhalb des Unternehmens des Kunden dauerhaft und endgültig beendet wird und nicht durch eine andere ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbaren Maschine ersetzt wird. Mit der Kündigung bestätigt der Kunde auch den dauerhaften Abbau bzw. die endgültige Beendigung der Nutzung der jeweiligen Maschine innerhalb seines Unternehmens. Der Kunde kann ebenfalls schriftlich kündigen, wenn der Unternehmensteil, zu welchem das unter Service stehende Produkt gehört, stillgelegt oder an einen Dritten veräußert wird.
7. IBM ist bei dem Service sowohl für Nicht IBM-Produkte als auch für eigene Maschinen auf Ersatzteillieferer angewiesen. Werden von diesen die Ersatzteillieferungen gekündigt, kann IBM den Service mit einer Frist von mindestens drei Monaten durch schriftliche Mitteilung an den Kunden zurückziehen.  
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. Bereits vorausbezahlte Servicegebühren werden dem Kunden gutgeschrieben.
9. Sollte der Vertrag nach Ende der vereinbarten Laufzeit in einen Vertrag mit jährlicher Laufzeit übergehen, so können der Kunde und IBM anschließend den Vertrag jeweils zum Ablauf eines Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich kündigen. Alle anderen Kündigungsmöglichkeiten, wie z.B. für einzelne Maschinen, Wegfall der Ersatzteillieferungen oder im Falle einer Preiserhöhung, bleiben bestehen.

## **11. Automatische Aufnahme von Maschinen und Programmen**

### **11.1. 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.

## **11.2. Automatische Aufnahme von Programmen**

Wenn ein Softwareservice-Vertrag ausläuft, der sich zum Zeitpunkt des Erwerbs auf ein nach dem vorliegenden Vertrag berechtigtes Programm bezog, wird dieses in diesen Vertrag aufgenommen, wenn die Software auf einer berechtigten Maschine läuft. Die IBM wird den Bestand nach der Aufnahme eines Programms aktualisieren. Der Kunde kann einer kostenpflichtigen automatischen Aufnahme eines Programms in den Leistungsumfang schriftlich widersprechen. Der Widerspruch muss jedoch spätestens einen Monat nach dem Datum der ersten Rechnung für den Softwareservice bei IBM eingegangen sein.

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

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

## **12. 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 berechnete,

- 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.

## **13. Verpflichtungen**

### **13.1. Überprüfung des Bestandes**

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

### **13.2. Erforderliche Zustimmungen**

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

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

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

### **13.3. Mitwirkungspflichten des Kunden**



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

Der Kunde wird

1. alle Kommunikationsgebühren auf Seiten des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung der Services zahlen, sofern nichts anderes vereinbart wird;
2. sicherstellen, dass alle von der IBM bereitgestellten Zugriffscodes ausschließlich von den benannten Anforderungsberechtigten verwendet werden;
3. der IBM die erforderlichen und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschließlich Produkt- oder Systeminformationen) im Zusammenhang mit Problemen hinsichtlich der berechtigten Maschinen und ggf. Programme liefern, für die Unterstützung angefordert wird;
4. die im Rahmen dieses Services erhaltenen Informationen ausschließlich für die Unterstützung der IT-Erfordernisse innerhalb des Kundenunternehmens nutzen;
5. ohne vorherige schriftliche Zustimmung der IBM weder die beschriebenen Leistungen noch die Rechte oder Verpflichtungen des Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung abtreten oder anderweitig übertragen oder weitergeben. Jeder diesbezügliche Versuch ist unwirksam;
6. auf den berechtigten Maschinen des Kunden die von der IBM angegebenen Programme installieren, die für den Einsatz von elektronischen Tools für den Fernzugriff erforderlich sind;
7. der IBM den erforderlichen Fernzugriff auf die berechtigten Maschinen des Kunden bereitstellen sowie die notwendigen Berechtigungen erteilen, um der IBM die Erbringung der Leistungen über den Fernzugriff zu ermöglichen;
8. bei einem durch den Kunden autorisierten Fernzugriff durch die IBM die Verantwortung für den angemessenen Schutz aller auf den berechtigten Maschinen gespeicherten Programme und Daten übernehmen;
9. IBM ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen (inkl. remote access) gewähren sowie Informationen, Unterstützung durch Mitarbeiter und sonstige Ressourcen bereitstellen, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist. Dazu gehört auch, dass sich die Maschinen in einem sicheren Zustand befinden;
10. Bestandsänderungen an Maschinen, Prozessoren, Teilen und Programmen innerhalb von einem (1) Monat mitteilen;
11. die von IBM zur Verfügung gestellten Serviceanleitungen (welche die Installation des Maschinencodes oder andere Software Updates einschließen können, die von einer IBM Internet Website herunterzuladen oder von anderen elektronischen Medien zu kopieren sind) befolgen, und
12. soweit für die jeweilige Maschine, bzw. das jeweilige Programm, zutreffend, vor Erbringung der jeweiligen Serviceleistung durch IBM eine Fehlereingrenzung, Problemanalyse und die Serviceanforderung nach den Vorgaben von IBM durchführen;
13. IBM über eine Änderung des Aufstellungsortes einer Maschine informieren.

## **14. Ausschlüsse**

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

1. Ersatz von Zusatzausrüstung, Erstausrüstungs- und Verbrauchszubehör (wie Batterien und Druckerpatronen) sowie Konstruktionsteile (wie Rahmen und Verkleidungen);

2. Beseitigung von Störungen, die durch unfachmännische Bedienung einschließlich nicht fachgerechter Wartung der Maschine durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden, sowie die Beseitigung von Störungen, die durch Unfälle, Veränderungen, falsche Umgebungs- und Einsatzbedingungen verursacht wurden;
3. Leistungen für Maschinen, an denen Maschinen- oder Teilekennzeichnungen geändert oder entfernt wurden;
4. Beseitigung von Störungen, die durch ein Produkt verursacht wurden, für das IBM keine vertragliche Wartungsverpflichtung hat;
5. Durchführung von Maschinenumbauten;
6. Wartungsservice für eine Maschine, an der der Kunde Maschinenkapazitäten nutzt, deren Nutzung mit IBM vertraglich nicht vereinbart wurde; oder
7. Wartungsservices außerhalb der vereinbarten Perioden der Servicebereitschaft.

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

## 15. Gebühren

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

\* \* \*