

Allgemeine Geschäftsbedingungen der IBM für den Erwerb von Software-Unterstützung (AGB Software-Unterstützung)

Stand: November 2011

1. Gegenstand und Zustandekommen des Vertrags

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM Deutschland GmbH (nachfolgend „IBM“ genannt) für Software-Unterstützung regeln den Erwerb von Software Maintenance oder Subscription und Support (nachstehend „S&S“ genannt) durch den Kunden.
2. Ein Vertrag kommt mit Unterzeichnung eines Bestellscheins durch den Kunden und IBM oder mittels schriftlicher Bestellung des Kunden und Zugang einer entsprechenden Auftragsbestätigung von IBM beim Kunden zustande. Als Datum des Vertragsschlusses gilt der Tag, an dem der vom Kunden unterzeichnete Bestellschein oder die Bestellung bei IBM eingegangen ist.
3. Ziffer 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthält Bedingungen, die sich auf eine bestimmte Plattform beziehen. Diese Bedingungen gelten zusätzlich zu den übrigen Ziffern dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die für alle Plattformen gelten.

2. Software-Unterstützung

1. Für Programme auf IBM System z oder einer vergleichbaren Plattform:

- a) **Berechtigte Programme:** Programme, für die S&S verfügbar ist, sind auf folgender Website zu finden: www-1.ibm.com/servers/eserver/zseries/library/swpriceinfo/ -> IPLA Subscription and Support Addenda.
- b) **S&S-Laufzeit:** Ein Jahr. Wenn der Kunde S&S mit einem Programm bestellt, beginnt die Erstlaufzeit von S&S an dem Tag, an dem IBM dem Kunden das Programm zur Verfügung stellt.
- c) **Vorzeitige Kündigung von S&S für ein Programm:** Der Kunde kann S&S kündigen, IBM erteilt jedoch keine Gutschrift für die verbleibende ungenutzte Laufzeit von S&S.
- d) **Automatische Verlängerung:** Wenn IBM nicht spätestens am letzten Tag eine schriftliche Mitteilung des Kunden erhält, die S&S für ein Programm verlängern zu wollen, wird S&S gemäß den zu diesem Zeitpunkt gültigen Bedingungen und Gebührenvereinbarungen von IBM automatisch verlängert. Die Folgelaufzeiten von S&S beginnen jeweils am Tag nach dem Ablauf der vorhergehenden S&S-Laufzeit.
- e) **Anpassung der Laufzeit von S&S:** Wenn der Kunde S&S erstmals erwirbt, S&S wiederaufnimmt oder das Enddatum

der aktuellen Laufzeit von S&S noch nicht erreicht ist, kann der Kunde beantragen, dass die Laufzeit von S&S so angepasst wird, dass sie zu einem gewünschten Monat endet. Wenn der Kunde kein Datum vorgibt, wird IBM dem Kunden das entsprechende Enddatum mitteilen. Die Unterstützungsgebühren werden anteilig angepasst.

- f) **S&S:** während der Laufzeit von S&S beinhaltet S&S für den ungeänderten Teil eines Programms und nur, wenn die Probleme in der angegebenen Betriebsumgebung nachvollzogen werden können, Folgendes:
 - (i) Informationen zur Fehlerkorrektur, Einschränkungen oder Fehlerumgehungen;
 - (ii) Programmaktualisierungen: regelmäßige Releases von gesammelten Fehlerkorrekturcodes, Programmfixes und Funktionserweiterungen sowie neue Versionen und Releases für Programme und Dokumentationen;
 - (iii) Technische Unterstützung: telefonische oder elektronische Remote-Unterstützung in angemessenem Umfang bei vermuteten IBM Programmfehlern. Technische Unterstützung steht durch das IBM Support Center zur Verfügung. Weitere Einzelheiten zur technischen Unterstützung einschließlich der IBM Kontaktinformationen sind im Software Support Handbook unter: www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html zu finden.

S&S bietet keine Unterstützung für (1) das Design und die Entwicklung von Anwendungen, (2) den Einsatz von Programmen außerhalb der angegebenen Betriebsumgebung oder (3) Fehler, die von Produkten verursacht werden, für die IBM im Rahmen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht verantwortlich ist.

S&S wird für das Programm nur während des Unterstützungszeitraums erbracht, der in der Software Support Lifecycle-Richtlinie für das Programm angegeben ist.

- g) **Wiederaufnahmegebühr:** Eine Gebühr, die für die Wiederaufnahme von S&S zu entrichten ist, wenn der Kunde (a) S&S zum Zeitpunkt des Erwerbs der Programmlizenz abgelehnt hat oder (b)

- bereits beendete S&S wieder in Anspruch nehmen möchte. Diese Gebühr entspricht der Gesamtsumme aller S&S-Gebühren für die Unterstützung, die der Kunde während des abgelaufenen Zeitraums gezahlt hätte. In diesem Fall beginnt die Laufzeit von S&S am Tag der Bestellannahme durch IBM.
- h) **S&S-Upgrade:** Wenn der Kunde auf Grund einer erweiterten Nutzung eines berechtigten Programms ein S&S-Upgrade anfordert, wird die höhere S&S-Gebühr bis zum Ende der aktuellen Laufzeit anteilig berechnet.
2. **Für Programme auf Distributed Platforms (IBM PowerSystems, IBM System i, IBM System p, IBM System x, IBM System Storage und IBM Retail Store Solutions) oder einer vergleichbaren Plattform:**
- a) **Berechtigte Programme:** Sofern von IBM nicht anders angegeben, sind berechtigte Programme, für die Software Maintenance verfügbar ist, auf der folgenden Website zu finden: www.ibm.com/servers/eserver/series/sfts/ol/subscribe2htm. Sie sind aber auch über die zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner erhältlich.
- b) **Erstlaufzeit von Software Maintenance:** Der Kunde muss sich bei der Bestellung eines Programms zwischen Software Maintenance für ein Jahr oder für drei Jahre entscheiden. Dafür können zusätzliche Gebühren anfallen. Die Erstlaufzeit von Software Maintenance beginnt an dem Tag, an dem IBM dem Kunden das Programm zur Verfügung stellt. Wenn das berechtigte Programm Bestandteil von „IBM Software Maintenance für OS/400, i5/OS und ausgewählte Programme“ ist, wird die Erstlaufzeit von Software Maintenance angepasst, damit das Enddatum mit dem für die anderen Programme in der Gruppe übereinstimmt. In diesem Fall kann die Erstlaufzeit von Software Maintenance weniger als ein Jahr betragen.
- c) **Folgelaufzeiten von Software Maintenance (unter diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen):** Der Kunde kann nach Wunsch Software Maintenance für ein oder drei Jahre beziehen.
- d) **Vorzeitige Kündigung von Software Maintenance für ein Programm:** Der Kunde kann Software Maintenance kündigen, IBM erteilt jedoch keine Gutschrift oder Rückerstattung für die verbleibende ungenutzte Laufzeit von Software Maintenance.
- e) **Verlängerung:** Der Kunde ist dafür verantwortlich, Software Maintenance jeweils am Ende der Laufzeit von Software Maintenance zu verlängern.
- Wenn der Kunde vor dem Ende der Laufzeit von Software Maintenance eine Verlängerung beantragt (z. B. Bestellschein, Bestellung, Auftrag), wird Software Maintenance gemäß den zu diesem Zeitpunkt gültigen Vertragsbedingungen und Gebührenvereinbarungen von IBM oder dem IBM Business Partner des Kunden verlängert. Die Folgelaufzeiten von Software Maintenance unter diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (oder geänderte Bedingungen und Gebühren, die dem Kunden vor dem Ende der aktuellen Laufzeit von Software Maintenance mitgeteilt wurden) beginnen jeweils am Tag nach dem Ablauf der vorhergehenden Laufzeit von Software Maintenance. Wenn der Kunde Software Maintenance vor dem Ende der Laufzeit von Software Maintenance nicht verlängert hat und Software Maintenance zu einem späteren Zeitpunkt wieder erwerben möchte, kommt eine Aktualisierungsgebühr („Software Maintenance After License Fee“), wie in Ziffer 2 Nr. 1 h) angegeben, zur Anwendung.
- f) Wenn der Kunde IBM im Voraus über eine beabsichtigte Verlängerung informiert hat, wird IBM oder ein von IBM autorisierter Business Partner bereits während der aktuellen Laufzeit von Software Maintenance für berechtigte Programme auf PowerSystems-, System i- oder System p-Plattformen dem Kunden ein Verlängerungsangebot mit einer Mindestlaufzeit von einem Jahr zusenden. IBM beabsichtigt im Kundeninteresse, eine Verlängerung der Software Maintenance durch ein rechtzeitiges Verlängerungsangebot zu gewährleisten.
- g) **Software Maintenance:** Während der Laufzeit von Software Maintenance gilt Folgendes:
- (i) IBM stellt dem Kunden bei Verfügbarkeit die aktuellsten im Handel erhältlichen Versionen, Releases oder Updates aller berechtigten Programme zur Verfügung, für die er unter diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Software Maintenance erwirbt. Für PowerSystems-, System i-, und System p-Programme kann der Kunde unter diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Upgrades zu allen aktuellen im Handel erhältlichen Versionen, Releases oder Updates erwerben. Das Recht des Kunden zum Upgrade auf eine neue Version, ein neues Release oder ein neues Update unter dieser Unterziffer besteht nur während der Laufzeit von Software Maintenance und endet,

- wenn Software Maintenance abläuft und nicht verlängert wird.
- (ii) Im Rahmen von „IBM Software Maintenance für OS/400, i5/OS und ausgewählte Programme“ ist der Kunde pro Maschine nur ein einziges Mal berechtigt, ein Upgrade eines berechtigten Programms auf eine bestimmte Version oder ein bestimmtes Release durchzuführen, ungeachtet der Bedingungen in Ziffer 2. Nr. 2 e), erster Abschnitt oben.
- (iii) Der Kunde erhält technische Unterstützung bei (1) allgemeinen und in kurzer Zeit zu beantwortenden Fragen zur Installation und zur Nutzung sowie (2) bei codebedingten Fragen.
- (iv) Die Unterstützung von IBM wird telefonisch bzw. bei Verfügbarkeit auf elektronischem Weg erbracht und kann ausschließlich von Mitarbeitern des technischen IS-Supports (Information Systems) des Kunden während der regulären IBM Geschäftszeiten (veröffentlichte Geschäftszeiten) des zuständigen IBM Support Centers angefordert werden. Diese Unterstützungsleistung wird nicht für Endbenutzer erbracht. Unterstützung für ein kundenkritisches Problem (Severity-Klasse 1) wird an jedem Tag im Jahr rund um die Uhr erbracht. Weitere Einzelheiten zur technischen Unterstützung sind im IBM Software Support Handbook unter www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html zu finden.
- (v) Software Maintenance bietet keine Unterstützung für (1) das Design und die Entwicklung von Anwendungen, (2) den Einsatz von berechtigten Programmen außerhalb der angegebenen Betriebsumgebung oder (3) Fehler, die von Produkten verursacht werden, für die IBM im Rahmen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht verantwortlich ist.
- (vi) Software Maintenance wird für das Programm nur während des Unterstützungszeitraums erbracht, der in der Software Support Lifecycle-Richtlinie für das Programm angegeben ist.
- h) **Aktualisierungsgebühr („Software Maintenance After License Fee“)** (wird in Verbindung mit System i-Plattformen als „Maintenance After License“ oder „MAL“ und in Verbindung mit System p-Plattformen als „After License Charge“ oder „ALC“ bezeichnet): Die Aktualisierungsgebühr für die Wiederaufnahme von Software Maintenance wird fällig, wenn der Kunde
- (i) Software Maintenance nicht vor dem Ende der aktuellen Laufzeit von Software Maintenance verlängert hat oder
- (ii) Software Maintenance beendet hat.
- Bei einer Wiederaufnahme von Software Maintenance beginnt die Laufzeit von Software Maintenance am Tag der Bestellannahme durch IBM.
- Die Aktualisierungsgebühr wird fällig, wenn der Kunde eine gebrauchte PowerSystems-, System i- oder System p-Maschine kauft und „Software Maintenance für OS/400, i5/OS und ausgewählte Programme“ erwerben möchte, sofern
- (a) auf der Maschine der aktuelle Stand (Version und Release) des jeweiligen Betriebssystems installiert ist und
- (b) der Kunde Software Maintenance innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf der Maschine erwirbt.
- Die Aktualisierungsgebühr wird fällig, wenn der Kunde eine gebrauchte PowerSystems-, System i- oder System p-Maschine kauft und „Software Maintenance für das Betriebssystem AIX oder ausgewählte AIX-Programme“ erwerben möchte, sofern
- (ii) auf der Maschine der aktuelle Stand (Version und Release) des jeweiligen Betriebssystems AIX oder ausgewählter AIX-Programme installiert ist und
- (iii) der Kunde Software Maintenance innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf der Maschine erwirbt.
- Für Software Maintenance für andere berechnete Programme, die in Ziffer 2. Nr. 2 h) nicht gesondert behandelt werden, kann eine Aktualisierungsgebühr berechnet werden, die gebrauchte PowerSystems-, System i- oder System p-Maschinen kaufen. Weitere Informationen können über den jeweiligen IBM Ansprechpartner, den einen IBM Business Partner oder das IBM Call Center angefordert werden.
- b) **Übertragung von IBM Software Maintenance auf PowerSystems-, System i- und System p-Maschinen:** Zusätzlich zu den Bestimmungen in Ziffer 6 „Übertragbarkeit von Software Maintenance“ gelten für Software Maintenance für Programme auf PowerSystems-, System i- oder System p-Plattformen folgende Bedingungen:
- (i) Software Maintenance gilt für eine bestimmte Maschine (Typ, Modell und Seriennummer);

- (ii) Software Maintenance kann nur auf eine andere Maschine übertragen werden, die mit demselben Betriebssystem auf demselben oder einem neueren Releasestand lizenziert ist; und
- (iii) für Software Maintenance kann eine höhere Gebühr anfallen, wenn die Maschine, auf die Software Maintenance übertragen wird, eine größere Kapazität hat.

3. Datenfernübertragung

IBM kann Software-Unterstützung teilweise per Datenfernübertragung zur Verfügung stellen.

Der Kunde wird IBM auf Anforderung Remote-Zugriff auf seine Systeme ermöglicht, um bei der Eingrenzung der Ursache des Softwareproblems zu unterstützen.

4. IBM Business Partner

IBM hat mit bestimmten Partnern („IBM Business Partner“) Vereinbarungen zur Vermarktung und Unterstützung bestimmter Produkte und Services geschlossen. Soweit ein IBM Business Partner Produkte und Services von IBM vermittelt, gelten im Verhältnis zwischen Kunde und IBM ausschließlich die Bedingungen der zwischen den Parteien geschlossenen Vereinbarung. IBM ist weder für die Geschäftstätigkeit des IBM Business Partners noch für irgendwelche Zusagen verantwortlich, die dieser dem Kunden gegenüber macht oder für Produkte und Leistungen, die der IBM Business Partner unter eigenen Verträgen anbietet. Sollte der jeweilige IBM Business Partner aus irgendeinem Grund nicht mehr in der Lage sein, Software-Unterstützung anzubieten, kann der Kunde jedoch weiterhin Software-Unterstützung auf Basis dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhalten, indem er IBM auffordert, die Abwicklung von Software-Unterstützung entweder (1) auf einen anderen vom Kunden ausgewählten IBM Business Partner zu übertragen, der autorisiert ist, Software-Unterstützung anzubieten (möglicherweise muss der Kunde zunächst eine Vereinbarung mit dem IBM Business Partner abschließen) oder (2) auf IBM zu übertragen.

5. Preise und Zahlungsbedingungen

Wenn der Kunde ein Programm zurückgibt und eine Rückerstattung des bezahlten Preises im Rahmen der entsprechenden Lizenzbedingungen beantragt, wird IBM oder der zuständige IBM Business Partner die mit dem Programm bestellte Software-Unterstützung beenden und dem Kunden die bereits bezahlten Gebühren erstatten. IBM gewährt nur dann eine Rückerstattung für Software Maintenance, wenn das betroffene berechnete Programm an IBM zurückgegeben wurde.

1. Erwerb von Software-Unterstützung von einem IBM Business Partner

Erwirbt der Kunde Software-Unterstützung von einem IBM Business Partner, werden die Preise und Zahlungsbedingungen durch den

betreffenden IBM Business Partner festgelegt. Der Kunde leistet seine Zahlungen direkt an den IBM Business Partner.

2. Erwerb von Software-Unterstützung direkt von IBM

- a) Die Gebühren für Software-Unterstützung während der einzelnen Laufzeiten von Software-Unterstützung (Gebühren für Software-Unterstützung) werden im Voraus in Rechnung gestellt.
- b) Die Gebühr für Software-Unterstützung kann abhängig von der Maschine (Typ/Modell), dem berechtigten Programm bzw. der Nutzungsstufe des berechtigten Programms variieren.
- c) Gebührenerkungen für Software-Unterstützung werden an den Kunden ab dem Wirksamkeitsdatum der Senkung weitergegeben. IBM kann die Gebühr für Software-Unterstützung jederzeit anheben. Eine Anhebung tritt nicht in Kraft, wenn IBM die Bestellung des Kunden für Software-Unterstützung vor dem Wirksamkeitsdatum der Anhebung erhält und wenn IBM dem Kunden innerhalb von vier (4) Monaten nach dem Eingang der Kundenbestellung bei IBM Software-Unterstützung zur Verfügung stellt.
- d) Rechnungsbeträge sind bei Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig. Ist 30 Tage nach Fälligkeit die Zahlung nicht eingegangen, kann IBM Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe verlangen.
- e) Die im Auftragsdokument angegebenen Gebühren sind – soweit nicht anders vereinbart – Nettopreise exklusive Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistungserbringung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt. Wird innerhalb des Vertragszeitraums der Umsatzsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweils gültigen Umsatzsteuersätzen als getrennte Zeiträume vereinbart.
- f) Der Kunde kann nur aufrechnen, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

6. Übertragbarkeit von Software-Unterstützung

Der Kunde kann Software-Unterstützung nur an einen Standort innerhalb seines Unternehmens und in der Bundesrepublik Deutschland übertragen, sofern das Unternehmen, das das berechnete Programm erhält, den Bedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustimmt. Ein „Unternehmen“ im Sinne dieser Ziffer ist jede rechtliche Einheit (z. B. GmbH, Personengesellschaft) einschließlich Tochtergesellschaften, an denen eine Beteiligung von mehr als 50 Prozent besteht.

7. Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde ist damit einverstanden, dass er beim Erwerb von Software-Unterstützung für ein berechtigtes Programm

1. Software-Unterstützung für dieselbe autorisierte Nutzung erwirbt, die das entsprechende Programm aufweist. Eine teilweise Abdeckung für ein bestimmtes berechtigtes Programm wird nicht angeboten;
2. die Verantwortung für die durch Software-Unterstützung erzielten Ergebnisse trägt;
3. für den ausreichenden Schutz seines Systems und aller darin enthaltenen Daten verantwortlich bleibt, wann auch immer IBM mit seiner Genehmigung zur Unterstützung bei der Isolierung der Ursache des Softwareproblems auf das System remote zugreift;
4. der Kunde verpflichtet ist, IBM ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen zu gewähren sowie Informationen, Mitarbeiter und sonstigen Ressourcen bereitzustellen, soweit dies zur Leistungserbringung durch IBM erforderlich ist;
5. die Abtretung von Rechten aus einem Vertrag, mit Ausnahme von Zahlungsansprüchen von IBM sowie in den in Ziffer 6 beschriebenen Fällen, der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei bedarf, soweit es sich nicht um eine Übertragung innerhalb ihres Unternehmens (vgl. Definition gemäß Ziffer 6) oder auf einen Rechtsnachfolger handelt. Die Zustimmung kann nur aus wichtigem Grund verweigert werden. Die Veräußerung eines Unternehmensteils von IBM, die alle IBM Kunden gleichermaßen betrifft, wird nicht als Abtretung im vorbenannten Sinne betrachtet. Darüber hinaus kann ein Dritter keinerlei Rechte aus diesem Vertrag ableiten.

8. Sonstige Rechte und Pflichten der Parteien

Der Kunde und IBM stimmen überein, dass

1. keine der Parteien das Recht hat, Marken, Unternehmenskennzeichen oder sonstige Kennzeichen der anderen oder eines ihrer Unternehmen in der Werbung oder in Veröffentlichungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des anderen zu benutzen;
2. der Austausch vertraulicher Informationen einer separaten schriftlichen Vereinbarung bedarf;
3. eventuelle Meinungsverschiedenheiten oder Beanstandungen zunächst im partnerschaftlichen Sinne einer Lösung zugeführt werden sollen. Insbesondere wird jede Partei, bevor sie rechtliche Schritte wegen Nichterfüllung einer Vertragsbedingung unternimmt, der anderen die Erfüllung in angemessener Weise ermöglichen;
4. dieser Vertrag keinerlei Rechte oder Ansprüche Dritter begründet. IBM haftet

lediglich gemäß den Bestimmungen der Ziffer 10 (Haftung) für Ansprüche, die von Dritten gegen den Kunden erhoben werden und sich auf Personenschäden (einschließlich Tod) und direkte Schäden an Immobilien und nicht immateriellen beweglichen Sachen erstrecken, für die die IBM gesetzlich haftbar ist;

5. Ansprüche aus diesem Vertrag einer dreijährigen Verjährungsfrist unterliegen, soweit nicht eine längere Frist zwingend gesetzlich vorgesehen ist;
6. keiner der beiden Vertragspartner für die Nichteinhaltung von Verpflichtungen verantwortlich ist, die außerhalb ihres eigenen Einflussbereiches liegen;
7. beide Parteien für die Einhaltung der jeweils für sie anwendbaren Import- und Exportgesetze und -bestimmungen (einschließlich US-Bestimmungen, die ein Exportverbot bzw. eine Einschränkung hinsichtlich bestimmter Nutzungsarten oder Nutzern vorsehen) verantwortlich.

9. Ansprüche bei Pflichtverletzung

IBM gewährleistet, dass Software-Unterstützung fachmännisch und sachgerecht nach der Beschreibung im IBM Software Support Handbook erbracht wird, das unter <http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sasf/handbook/home.html> zu finden ist. Der Kunde wird IBM zeitnah in Schriftform über die Nichteinhaltung dieser Gewährleistung in Kenntnis setzen, damit IBM entsprechende Maßnahmen ergreifen kann. IBM wird alle Mängel, die unter die Gewährleistung fallen und die der Kunde schriftlich angezeigt hat, beheben. Gelingt es IBM nicht, einen Mangel innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben, kann der Kunde nach seiner Wahl eine Herabsetzung des Preises oder, falls die Funktionsfähigkeit wesentlich gemindert ist, eine sofortige Beendigung („Kündigung“) dieses Vertrags fordern. Bei unerheblichen Mängeln oder Abweichungen ist eine Kündigung des Vertrags durch den Kunden jedoch ausgeschlossen.

Ansprüche des Kunden entfallen bei unsachgemäßer Bedienung, äußeren Einwirkungen, Modifizierung, unzulänglichen Einsatzbedingungen, Einsatz außerhalb der angegebenen Betriebsumgebung oder Fehlern, die von einem Produkt verursacht werden, für das IBM nicht verantwortlich ist.

Unbeschadet sonstiger Rechte des Kunden gewährleistet IBM wiederum unterbrechungsfreie oder fehlerfreie Erbringung von Software-Unterstützung noch die Behebung aller Fehler durch IBM.

10. Haftung

1. IBM haftet für Schäden, die durch Verletzung einer mit dem Abschluss des Vertrags übernommenen Garantie entstanden sind, für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Schäden,

die IBM vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat, unbeschränkt.

2. Bei leicht fahrlässiger Schadensverursachung haftet IBM für sämtliche während der Laufzeit des Vertrags, gleich aus welchem Rechtsgrund (einschließlich Ansprüchen aus Vertragsverletzung sowie unerlaubter Handlung), entstandenen Schäden, bis zu einem Betrag von insgesamt EUR 500.000 (fünfhunderttausend Euro) oder bis zu der Summe, die der Kunde für die Leistungen von IBM unter diesem Vertrag in den sechs (6) Monaten vor dem Eintritt des ersten Schadensfalls gezahlt hat, je nachdem welcher Betrag höher ist. Dies umfasst auch den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
3. IBM haftet 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.
4. Im Falle des Verzugs erstattet IBM dem Kunden den durch den Verzug nachweislich entstandenen Schaden im Rahmen der Absätze 1 und 2 dieser Ziffer.

11. Vertragsänderungen

IBM kann die Bedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit einer Frist von drei (3) Monaten durch schriftliche Mitteilung per Post oder E-Mail ändern. Der Kunde erhält die Änderungsmitteilung direkt von IBM oder vom IBM Business Partner. Solche Vertragsänderungen erfolgen jedoch nicht rückwirkend. Sie werden ab dem in der Benachrichtigung genannten Datum wirksam und gelten nur für neue Bestellungen und Verlängerungen von Software-Unterstützung.

Sonstige Änderungen werden erst wirksam, wenn beide Vertragspartner der Änderung schriftlich zugestimmt haben.

12. Kündigung und Zurückziehung

1. Der Kunde und IBM können diesen Vertrag schriftlich kündigen, wenn die jeweils andere Partei ihre vertraglichen Verpflichtungen – auch nach Einräumung einer angemessenen Nachfrist – nicht erfüllt. IBM ist insbesondere zur Kündigung berechtigt, wenn der Kunde die vereinbarten Lizenzbedingungen nicht einhält. Bei unerheblichen Vertragsverletzungen ist eine Kündigung jedoch ausgeschlossen. IBM kann Software-Unterstützung für ein Programm mit einer Frist von zwölf (12) Monaten durch schriftliche Mitteilung zurückziehen. Für vorausbezahlte, jedoch aufgrund der Zurückziehung nicht vollständig erbrachte Software-Unterstützung erhält der Kunde eine anteilige Rückvergütung. Durch den Erwerb von Software-Unterstützung wird der Unterstützungszeitraum für ein berechtigtes Programm nicht verlängert.

2. Ungeachtet gegenteiliger Bedingungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist IBM bei Kündigung der Lizenz eines Kunden für ein berechtigtes Programm aufgrund einer Vertragsverletzung berechtigt, gleichzeitig auch die Software-Unterstützung für dieses Programm zu kündigen. In diesem Fall ist IBM nicht verpflichtet, eine Rückerstattung oder Gutschrift für den verbleibenden ungenutzten Zeitraum von Software-Unterstützung zu erteilen.
3. IBM kann Software-Unterstützung vollständig mit einer Frist von zwölf Monaten durch schriftliche Mitteilung per Post oder E-Mail zurückziehen.
4. Soweit Vertragsbedingungen ihrer Natur nach nicht zeitlich befristet sind, gelten sie nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort; dies gilt auch für eventuelle Rechtsnachfolger oder Bevollmächtigte der Parteien.

13. Zusätzliche Bedingungen

1. Zur Unterstützung des Kunden bei der Eingrenzung der Ursache eines Softwareproblems kann IBM den Kunden dazu auffordern (1) IBM den Remote-Zugriff auf das Kundensystem zu ermöglichen oder (2) IBM Informationen oder Systemdaten zu überlassen. IBM nutzt Informationen über Fehler und Probleme ausschließlich zur Verbesserung von IBM Produkten und Services und zur Unterstützung bei der Erbringung von Software-Unterstützung. Zu diesem Zweck kann IBM Dritte (z.B. Lieferanten) oder verbundene Unternehmen als Unterauftragnehmer (auch in Ländern außerhalb des Landes, in welchem der Kunde seinen Sitz hat) mit der Erbringung von Software-Unterstützung oder Teilen hiervon beauftragen.
2. Der Kunde bleibt verantwortlich für (1) alle Daten und den Inhalt der Datenbanken, die er IBM überlässt, (2) die Auswahl und Implementierung von Prozeduren und Kontrollmechanismen im Hinblick auf Datenzugriff, -sicherheit, -verschlüsselung, -nutzung und -übertragung (einschließlich aller personenbezogenen Daten) und (3) die Sicherung und Wiederherstellung der Datenbanken und der gespeicherten Daten. Der Kunde wird IBM keine personenbezogenen Informationen, weder als Daten noch in anderer Form, senden oder Zugriff darauf erteilen und muss für alle angemessenen Kosten und sonstigen Ausgaben aufkommen, die IBM im Zusammenhang mit solchen Informationen entstehen, die versehentlich an IBM weitergegeben wurden oder deren Verlust oder Offenlegung durch IBM verursacht wurde, einschließlich der Aufwendungen, die sich aus Ansprüchen Dritter ergeben.

14. 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 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.

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

Soweit IBM bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen mit personenbezogenen Daten des Kunden in Kontakt kommt und diese im Auftrag des Kunden verarbeitet, finden die „Ergänzenden Bedingungen IBM Auftragsdatenverarbeitung von Kundendaten gemäß § 11 BDSG“ in der bei Vertragsschluss jeweils aktuellen Version Anwendung, die im Internet unter <http://www-304.ibm.com/support/operations/de/de/documents> zu finden ist, oder dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt wird.

16. Allgemeines

1. Lieferungen und Leistungen von IBM unterliegen ausschließlich den Geschäftsbedingungen von IBM. Der Geltung von Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen.
2. IBM ist berechtigt, Dritte mit der Erbringung der vereinbarten Leistung oder Teilen davon zu beauftragen.
3. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, alle anwendbaren Import- und Exportgesetze einzuhalten.
4. Änderungen oder Ergänzungen eines Vertrages bedürfen der Zustimmung beider Parteien und der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses.
5. Der Kunde kann die Erbringung der vertraglichen Leistungen nur in Deutschland verlangen.
6. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
7. Sollten einzelne Bedingungen oder Vertragsteile unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen und Vertragsteile in Kraft.

* * *