

Allgemeine Geschäftsbedingungen der IBM für Support-Services (AGB Support-Services)

Stand: November 2011

1 Gegenstand und Zustandekommen des Vertrags

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM Deutschland GmbH (nachfolgend „IBM“ genannt) regeln die Erbringung regelmässig wiederkehrender Serviceleistungen (nachfolgend „Support-Services“ genannt) durch IBM.
- 1.2 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.
Bestellschein und Auftragsbestätigung werden nachfolgend als „Auftragsdokument“ bezeichnet.
- 1.3 Die Support-Services werden entsprechend den im Auftragsdokument genannten Leistungsbeschreibungen erbracht.
- 1.4 Weitere Bedingungen für die vertragsgegenständlichen Support-Services können sich aus Dokumenten ergeben, die als Anlagen bzw. Auftragsdokumente Teil des jeweiligen Vertrags werden. Anlagen werden durch Bezugnahme (beispielsweise in einem Auftragsdokument) Vertragsbestandteil.

2 Laufzeit und Kündigung

- 2.1 Der Support-Service beginnt mit dem im Auftragsdokument angegebenen Datum. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, hat der Support-Service eine Mindestlaufzeit von einem (1) Jahr und verlängert sich um jeweils ein (1) Jahr, soweit er nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der laufenden Vertragsperiode schriftlich gekündigt wird.
- 2.2 Im Übrigen können IBM und der Kunde einen Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen, wenn der jeweils andere seine vertraglichen Verpflichtungen auch nach Einräumung einer angemessenen Nachfrist nicht erfüllt. Bei unerheblichen Pflichtverletzungen ist eine Kündigung jedoch ausgeschlossen.
- 2.3 Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- 2.4 Soweit Vertragsbedingungen ihrer Natur nach nicht zeitlich befristet sind, gelten sie auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und für eventuelle Rechtsnachfolger fort.

3 Lizenz für Serviceprogramme

- 3.1 Die in dieser Ziffer enthaltenen Bedingungen gelten für alle Programme, welche IBM zusammen mit einem Support-Service zur

Verfügung stellt und für die kein gesonderter Lizenzvertrag besteht.

- 3.2 Mit der Erbringung dieser Support-Services überlässt IBM dem Kunden zur Unterstützung bei der Problemdiagnose oder des System-Supports ein nicht ausschließliches Recht zur Nutzung des Programms auf der dafür vorgesehenen Maschine.
- 3.3 Stellt IBM keine Sicherungskopie des Programms zur Verfügung, hat der Kunde das Recht, eine Kopie unter der Voraussetzung zu erstellen, dass er Copyright-Vermerke oder sonstige Urheberrechtshinweise auf der Kopie anbringt. Die Sicherungskopie unterliegt den gleichen Bedingungen wie das Original. Der Kunde ist nicht berechtigt,
 1. die maschinenlesbaren Instruktionen des Programms zu verändern oder Daten in ein anderes Programm zu integrieren;
 2. das Programm zu disassemblieren, zu dekompileieren oder anderweitig umzuwandeln;
 3. Unterlizenzen zu erteilen, die Lizenz abzutreten oder anderweitig zu übertragen; oder
 4. das Programm an Dritte zu vertreiben.

- 3.4 IBM übernimmt keine Gewährleistung für das Programm.

- 3.5 Das Recht zur Nutzung erlischt, wenn

1. der Support-Service gekündigt wird, IBM den Support-Service zurückzieht oder die Vertragslaufzeit endet;
2. das Programm für die Erbringung des Support-Services nicht mehr benötigt wird; oder
3. der Kunde die produktive Nutzung der für dieses Programm bestimmten Maschine beendet.

IBM kann die Lizenz kündigen, wenn der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt.

Nach der Kündigung der Lizenz verpflichtet sich der Kunde, das Programm einschließlich aller erhaltenen oder selbst erstellten Kopien zu vernichten.

4 Preise und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Die für den Support-Service zu bezahlenden Gebühren richten sich nach einer oder mehreren der folgenden Gebührenarten: Einmalbeträge oder wiederkehrende Gebühren (z. B. monatlich oder jährlich) Daneben können zusätzliche Gebühren und/oder Kosten (wie z. B.

Expresszuschläge oder Reisekosten) anfallen. IBM wird den Kunden im Einzelfall über derartige zusätzliche Gebühren/Kosten im Voraus informieren.

- 4.2 Wiederkehrende Gebühren für Support-Services können dem Kunden nach Vereinbarung monatlich, vierteljährlich oder in anderen Zeitabständen in Rechnung gestellt werden (Berechnungsperiode). Beginnt der Support-Service während eines Berechnungszeitraums, wird die Servicegebühr – soweit nicht anders vereinbart – anteilig berechnet.
- 4.3 Vorausbezahlte Support-Services müssen vom Kunden während der vereinbarten Vertragslaufzeit in Anspruch genommen werden. Sofern nicht abweichend geregelt, erhält der Kunde keine Gutschrift oder Rückvergütung für nicht in Anspruch genommene Support-Services.
- 4.4 Eine Senkung von allgemein gültigen Preisen/Gebühren wird IBM an den Kunden weitergeben. Die Preis- bzw. Gebührensenkung wird für Beträge wirksam, die bei oder nach deren Inkrafttreten fällig werden.
- 4.5 IBM kann wiederkehrende Gebühren für Support-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.

Der Kunde kann den Support-Service zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung mit einer Frist von einem (1) Monat schriftlich kündigen.

- 4.6 Die im Auftragsdokument angegebenen Servicegebühren sind – soweit nicht anders vereinbart – Nettopreise exklusive Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird mit dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt. Wird innerhalb des Vertragszeitraums der Umsatzsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweils gültigen Umsatzsteuersätzen als getrennt vereinbart.
- 4.7 Rechnungen sind bei Erhalt ohne Abzug fällig. Ist 30 Tage nach Fälligkeit die Zahlung nicht eingegangen, kann IBM Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe verlangen.
- 4.8 Der Kunde kann nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

5 Vertragsänderungen

- 5.1 Um Flexibilität innerhalb der Geschäftsbeziehung zu bewahren, kann IBM die Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen sowie leistungsbezogene Bedingungen eines Vertrags durch schriftliche Mitteilung mit einer Frist von drei (3) Monaten ändern. Rückwirkende Änderungen der Bestimmungen sind jedoch ausgeschlossen. Die

Änderungen werden zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt wirksam und gelten für Neuaufträge, Vertragsverlängerungen und Verträge, unter denen fortlaufende und wiederkehrende Leistungen erbracht werden. Bei bestehenden Verträgen, unter denen fortlaufende und wiederkehrende Leistungen erbracht werden und die eine vorbestimmte, verlängerbare Vertragslaufzeit aufweisen, kann der Kunde verlangen, dass die mitgeteilten Änderungen erst zum Beginn der Verlängerungsperiode wirksam werden, soweit die Änderungen die gegenwärtig geltenden Bestimmungen berühren und für den Kunden nachteilig sind.

- 5.2 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die nachfolgend benannten Handlungen (oder die Unterlassung von Handlungen) als Zustimmung zu einer mitgeteilten Änderung im vorbenannten Umfang zu verstehen sind, die Änderungen mithin für künftige Leistungen Anwendung finden:

1. Der Kunde erteilt IBM einen Neuauftrag für Support-Services nach dem in der schriftlichen Mitteilung genannten Wirksamkeitszeitpunkt der Änderung.
2. Der Kunde widerspricht einer im Rahmen einer Vertragsverlängerung wirksam werdenden Änderung nicht innerhalb von 90 Tagen nach deren schriftlicher Mitteilung.
3. Der Kunde verlangt bei Verträgen, unter denen fortlaufende oder wiederkehrende Leistungen erbracht werden, innerhalb von 90 Tagen nach schriftlicher Mitteilung der Änderungen weder eine Verschiebung der Änderungen auf den Beginn der nächsten Vertragsperiode, noch kündigt er den Vertrag gemäß den bestehenden Bedingungen des laufenden Vertrags.

In der Mitteilung über die geplante Änderung wird IBM den Kunden auf die vorstehenden Konsequenzen hinweisen.

- 5.3 Preisänderungen für Support-Services sind Gegenstand der Bestimmungen der Ziffer 4 (Preise und Zahlungsbedingungen).
- 5.4 Sonstige Änderungen oder Ergänzungen eines Vertrags bedürfen der Zustimmung beider Parteien und der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses.

6 Sonstige Rechte und Pflichten der Parteien

- 6.1 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. jede Partei der anderen nur die Lizenzen und Rechte einräumt, die ausdrücklich spezifiziert und vereinbart werden;
 4. eventuelle Meinungsverschiedenheiten oder Beanstandungen zunächst im partnerschaftlichen Sinne einer Lösung zugeführt werden sollen. Insbesondere wird jede Partei, bevor sie rechtliche Schritte wegen Nichterfüllung einer vertraglichen Verpflichtungen unternimmt, der anderen die Erfüllung in angemessener Weise ermöglichen;
 5. Ansprüche aus diesem Vertrag einer dreijährigen Verjährungsfrist unterliegen, soweit nicht eine längere Frist zwingend gesetzlich vorgesehen ist;
 6. mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen keine der Parteien für die Nichterfüllung von Verpflichtungen aus Gründen, die außerhalb ihres eigenen Einflussbereichs liegen, verantwortlich ist;
 7. die Abtretung von Rechten aus einem Vertrag, mit Ausnahme von Zahlungsansprüchen von IBM, der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei bedarf, soweit es sich nicht um eine Übertragung innerhalb des Unternehmens der abtretenden Partei 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. Unternehmen im Sinne dieser Ziffer 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, soweit nachfolgend nicht etwas anderes vereinbart ist.

Darüber hinaus kann ein Dritter keinerlei Rechte aus diesem Vertrag ableiten;
 8. der Kunde nicht berechtigt ist, Leistungen unter diesem Vertrag oder Teile hiervon seinerseits auf den Markt zu bringen oder in anderer Weise bereitzustellen;
 9. der Kunde die Verantwortung für die durch den Einsatz der Support-Services angestrebten und damit erzielten Ergebnisse trägt. Die organisatorische Einbindung der Materialien von IBM in den Betriebsablauf des Kunden ist von diesem eigenverantwortlich vorzunehmen;
 10. der Kunde IBM ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen (inkl. remote access) gewährt sowie Informationen, Unterstützung durch Mitarbeiter und sonstige Ressourcen bereitstellt, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist;
 11. 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 sind;
 12. der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten fristgemäß erfüllt. 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.
- 6.2 Der Kunde ist damit einverstanden, dass IBM die Leistungsbeziehung mit dem Kunden als Referenz benennt und insbesondere in Webseiten, Printmedien und sonstigen Werbematerialien auf die Leistungserbringung gegenüber dem Kunden hinweist.
- ## 7 Haftung
- 7.1 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 sie vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat, unbeschränkt.
 - 7.2 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.
 - 7.3 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.
 - 7.4 Im Falle des Verzugs erstattet IBM dem Kunden den durch den Verzug nachweislich entstandenen Schaden im Rahmen der Ziffern 7.1 und 7.2.

8 Schutzrechte Dritter

- 8.1 Für den Geltungsbereich dieser Ziffer umfasst der Begriff Produkt auch Materialien und Maschinencode.
- 8.2 IBM wird den Kunden auf eigene Kosten gegen alle Ansprüche Dritter verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch vertragsgemäß genutzte Produkte und Leistungen hergeleitet werden, und dem Kunden Kosten und Schadensersatzbeträge erstatten, die von einem Gericht auferlegt wurden oder in einem Vergleich enthalten sind, der zuvor von IBM gebilligt wurde, sofern der Kunde (1) IBM von der Geltendmachung solcher Ansprüche unverzüglich schriftlich benachrichtigt und (2) IBM alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Der Kunde wird IBM hierbei unterstützen.
- 8.3 Sind solche Ansprüche geltend gemacht worden oder ist deren Geltendmachung zu erwarten, kann IBM auf ihre Kosten ein Nutzungsrecht erwerben oder die Produkte und Leistungen ändern oder gegen ein gleichwertiges Produkt austauschen. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, nach schriftlicher Aufforderung durch IBM das Produkt an diese zu retournieren. In diesem Fall erstattet IBM dem Kunden den für die Leistungen bezahlten Betrag sowie eigene Schäden des Kunden nach Maßgabe von Ziffer 7 (Haftung).

Diese Verpflichtungen von IBM gegenüber dem Kunden hinsichtlich Ansprüchen aus der Verletzung von Schutzrechten Dritter sind abschließend.

- 8.4 Ansprüche gegen IBM sind ausgeschlossen, falls sie darauf beruhen, dass
1. vom Kunden bereitgestellte Bestandteile in Materialien eingebaut werden oder IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder in seinem Auftrag handelnder Dritter zu beachten hat;
 2. Materialien vom Kunden verändert werden;
 3. die Materialien gemeinsam mit anderen Produkten, Daten, Vorrichtungen oder Geschäftsmethoden kombiniert, in Betrieb genommen oder genutzt werden, die nicht von IBM geliefert wurden oder Materialien an Dritte, die nicht zu seinem Unternehmen (vgl. Definition gemäß Ziffer 6 Nr. 7) gehören, vertrieben bzw. zu deren Gunsten betrieben oder genutzt werden.

9 IBM Business Partner

IBM hat mit bestimmten Partnern („IBM Business Partner“) Vereinbarungen zur Vermarktung und Unterstützung bestimmter Produkte und Leistungen geschlossen. Soweit ein IBM Business Partner Produkte und Leistungen 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.

10 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.

11 Datenverarbeitung für fremde Zwecke (im Auftrag des Kunden)

Soweit IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter vorübergehend (z. B. bei der Durchführung von Systemtests oder Wartungsleistungen) auf Speichermedien des

Kunden zugreift, wird der Kunde dafür sorgen, dass dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden verhindert, zumindest aber so gering wie möglich gehalten wird.

Soweit ein solcher Zugriff nicht verhindert werden kann sowie in allen sonstigen Fällen, in denen IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (z. B. bei Entsorgung der Speichermedien) finden die „Ergänzenden Bedingungen IBM Auftragsdatenverarbeitung von Kundendaten gemäß § 11 BDSG“ in der bei Vertragsschluss jeweils aktuellen Version Anwendung, die im Internet unter www.ibm.com/support/operations/de/de/documentations zu finden ist oder dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt wird.

12 Allgemeines

- 12.1 Lieferungen und Leistungen von IBM unterliegen ausschließlich den Geschäftsbedingungen von IBM. Der Geltung von Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen.
- 12.2 Sämtliche Rechte des Kunden können – soweit nicht abweichend vereinbart – nur in Deutschland wahrgenommen werden.
- 12.3 IBM ist berechtigt, Dritte (z. B. Lieferanten) oder verbundene Unternehmen als Unterauftragnehmer mit der Erbringung der vereinbarten Leistung oder Teilen davon zu beauftragen.
- 12.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 12.5 Sollten einzelne Bedingungen oder Vertragsteile unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen und Vertragsteile in Kraft.

* * *