

**Bedingungen der IBM für Services  
- Erwerb über einen IBM Business Partner -**

Stand: Mai 2009

Die IBM Österreich Internationale Büromaschinen Gesellschaft m.b.H. (nachfolgend "IBM" genannt) hat mit bestimmten Organisationen (nachfolgend "IBM Business Partner" genannt) Verträge zur Bewerbung, Vermarktung und Unterstützung bestimmter Services geschlossen. Einige IBM Business Partner erfüllen diese Aufgabe auch durch andere Wiederverkäufer, die keine IBM Business Partner sind. Zur Vereinfachung wird in diesem Vertrag für IBM Business Partner und andere Wiederverkäufer die Bezeichnung IBM Business Partner verwendet. Diese Bedingungen der IBM für Services – Erwerb über einen IBM Business Partner (nachfolgend "Vereinbarung" genannt) regeln die Geschäftsfälle, in deren Rahmen der Endbenutzer (nachfolgend "Kunde" genannt) Services von einem IBM Business Partner erwirbt, die die IBM dem Kunden zu den in dieser Vereinbarung enthaltenen Gewährleistungs-, Herstellergarantie- und sonstigen Bedingungen erbringt. Die IBM haftet nicht für 1) die Geschäftstätigkeit der IBM Business Partner, 2) zusätzliche Verpflichtungen, die diese gegenüber dem Kunden eingehen, oder 3) Produkte oder Services, die sie dem Kunden auf der Grundlage eigener Verträge anbieten. Die für den Vertrieb der IBM Services geltenden Preise und Bedingungen werden vom IBM Business Partner festgelegt. Sollte der IBM Business Partner des Kunden aus beliebigem Grund keine Services mehr anbieten, kann der Kunde die Services weiterhin beziehen, indem er sich mit der IBM in Verbindung setzt und eine separate IBM Vereinbarung unterzeichnet, in deren Rahmen die IBM Gebühren festlegen und Rechnungen stellen kann.

**1. Begriffsbestimmungen**

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

**Maschine** umfasst neben der Maschine selbst auch deren Zusatzeinrichtungen, Typen- oder Modelländerungen, Modellerweiterungen, Maschinenelemente, Installationszubehör oder Kombinationen von diesen. Die Bezeichnung "Maschine" schließt IBM Maschinen und Nicht-IBM Maschinen (einschließlich sonstiger Geräte), für die die IBM Services erbringt, ein.

**Maschinencode** umfasst Mikrocode, Basic Input/Output System Code ("BIOS"), Dienstprogramme, Einheitentreiber und Diagnoseprogramme, die mit einer IBM Maschine geliefert werden.

**Materialien** sind Schriftwerke oder andere urheberrechtlich geschützte Werke, die dem Kunden als Teil eines Services übergeben werden, wie z. B. Programme, Programmlisten, Programmierertools, Dokumentationen, Berichte, Zeichnungen und ähnliche Werke. Die Bezeichnung "Materialien" schließt keine Lizenzprogramme ein, die unter separaten Lizenzvereinbarungen zur Verfügung gestellt werden.

**Service** ist die Durchführung einer bestimmten Aufgabe, die Erbringung von Unterstützungs- oder Beratungsleistung, Support durch die IBM oder Nutzung von Ressourcen (z.B. von Informationsdatenbanken), die die IBM dem Kunden zur Verfügung stellt.

## 2. Vertragsstruktur

Die IBM stellt in "Anlagen" und "geschäftsfallbezogenen Dokumenten" zusätzliche Bedingungen für die Serviceerbringung zur Verfügung, die für die Geschäftsfälle, auf die sich die Anlagen und geschäftsfallbezogenen Dokumente beziehen, Bestandteil der Vereinbarung werden. Allen Geschäftsfällen sind ein oder mehrere geschäftsfallbezogene Dokumente zugeordnet (z. B. Ergänzungen, Bestellscheine, Produktübersichten, Leistungsbeschreibungen, Änderungsvereinbarungen oder Addenda). Die IBM stellt dem Kunden die relevanten Anlagen und geschäftsfallbezogenen Dokumente entweder direkt oder über seinen IBM Business Partner zur Verfügung.

Falls sich Bedingungen in verschiedenen Dokumenten widersprechen, haben die Bedingungen einer Anlage Vorrang vor den Bedingungen dieser Vereinbarung. Die Bedingungen eines geschäftsfallbezogenen Dokuments haben Vorrang vor diesen beiden Dokumenten.

Der Kunde erklärt sich mit den Bedingungen in Anlagen oder geschäftsfallbezogenen Dokumenten einverstanden, indem er sie unterzeichnet oder ihnen in elektronischer Form zustimmt.

Für Services gelten die Bestimmungen dieser Vereinbarung, wenn die IBM die Serviceanfrage des Kunden vom zuständigen IBM Business Partner annimmt. Dies erfolgt, indem die IBM 1) dem Kunden ein unterzeichnetes geschäftsfallbezogenes Dokument zusendet oder 2) den Service erbringt.

## 3. Gebühren und Zahlungsbedingungen

Gebühren und Zahlungsbedingungen werden vom IBM Business Partner festgelegt. Der Kunde leistet seine Zahlungen direkt an den IBM Business Partner. Bestimmte Kosten für die Erbringung des gewünschten Services kann die IBM dem Kunden direkt berechnen, z. B. Reisekosten und Spesen. Solche Kosten werden nur nach vorheriger Zustimmung des Kunden berechnet.

Die IBM stellt dem Kunden diese Kosten in Rechnung. Rechnungen sind bei Erhalt fällig und gemäß den in der Rechnung enthaltenen Angaben zahlbar. Der Kunde verpflichtet sich zur entsprechenden Zahlung einschließlich Verzugszinsen.

## 4. Änderung der Bedingungen

- 4.1** Um die Flexibilität der Geschäftsbeziehung zwischen der IBM und dem Kunden zu wahren, kann die IBM dem Kunden unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten durch schriftliche Mitteilung Änderungen der Bedingungen dieser Vereinbarung und der Serviceangebote vorschlagen. Rückwirkende Änderungen sind ausgeschlossen. Der Kunde anerkennt, dass solche Änderungen zu dem in der Mitteilung genannten Datum und nur für Vertragsverlängerungen und laufende Verträge wirksam werden, die nicht ablaufen, indem er 1) nach Erhalt der Änderungsmitteilung einer Vertragsverlängerung zustimmt, oder 2) laufende Verträge nicht kündigt, die nicht vor dem Wirksamkeitsdatum der Änderungen ablaufen.

Bei laufenden Verträgen mit einer definierten, verlängerbaren Vertragslaufzeit kann der Kunde verlangen, dass eine Änderung erst am Ende der aktuellen Vertragslaufzeit wirksam wird, wenn (i) die aktuelle Vertragslaufzeit des Kunden davon betroffen ist und (ii) der Kunde die Änderung als nachteilig betrachtet.

- 4.2** Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er durch eine der folgenden Handlungen (oder entsprechende Versäumnisse) sein Einverständnis mit einer mitgeteilten Änderung

erklärt, und die Änderung dementsprechend für alle zutreffenden Geschäftsfälle ab dem angegebenen Wirksamkeitsdatum der Änderung implementiert wird:

1. Abgabe einer Neubestellung für einen Service nach dem angegebenen Wirksamkeitsdatum der Änderung;
2. Versäumnis, innerhalb von 90 Tagen nach Erhalt der Änderungsmitteilung eine Verlängerung eines Serviceangebots abzulehnen; oder
3. Versäumnis, innerhalb von 90 Tagen nach Erhalt der Änderungsmitteilung eine Verschiebung des Wirksamkeitsdatums der Änderung bis zum Ende der aktuellen Vertragslaufzeit oder die Kündigung eines laufenden Servicevertrags in Übereinstimmung mit den Vertragsbedingungen zu beantragen.

**4.3** Ansonsten bedürfen Änderungen zu ihrer Wirksamkeit der beiderseitigen schriftlichen Zustimmung. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen des Kunden, die im Schriftverkehr enthalten sind (z. B. in Bestellungen), sind unwirksam.

## **5. Personal**

Beide Vertragsparteien sind für die Überwachung, Anleitung, Kontrolle und Vergütung der eigenen Mitarbeiter verantwortlich.

Die IBM behält sich das Recht vor, über den Einsatz von IBM Mitarbeitern zu bestimmen.

Die IBM kann einen Service ganz oder teilweise von einem von der IBM bestimmten Subunternehmer ausführen lassen.

## **6. Eigentums- und Nutzungsrecht für Materialien**

Die IBM spezifiziert die Materialien, die dem Kunden übergeben werden. Die Materialien werden von der IBM als "Materialien des Typs I", "Materialien des Typs II" oder entsprechend gegenseitiger Vereinbarung bezeichnet. Werden die Materialien nicht spezifiziert, sind sie den Materialien des Typs II zuzurechnen.

Bei Materialien des Typs I handelt es sich um Materialien, die während der Serviceerbringung entstehen und an denen der Kunde alle Eigentums- und Nutzungsrechte (einschließlich Urheberrecht) hat. Die IBM behält eine Kopie der Materialien. Der Kunde gewährt der IBM 1) das unwiderrufliche, nicht ausschließliche, weltweite, abgegoltene Recht, Kopien dieser Materialien des Typs I (intern und extern) zu nutzen, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen oder zu verteilen und abgeleitete Werke davon zu erstellen, und 2) das Recht, andere dazu zu berechtigen.

Materialien des Typs II sind Materialien, die während der Serviceerbringung oder anderweitig entstehen (z. B. Materialien, die bereits vorher bestanden). Die IBM oder Dritte haben alle Eigentums- und Nutzungsrechte (einschließlich Urheberrecht) an diesen Materialien. Der Kunde erhält von der IBM eine Kopie dieser spezifizierten Materialien. Die IBM gewährt dem Kunden das unwiderrufliche, nicht ausschließliche, weltweite, abgegoltene Recht, Kopien dieser Materialien des Typs II innerhalb seines Unternehmens zu nutzen, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen und zu verteilen.

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

## 7. Service für Maschinen

Die IBM stellt bestimmte Servicetypen bereit, damit die Maschinen in Übereinstimmung mit ihren Spezifikationen funktionsfähig gehalten oder dementsprechend wiederhergestellt werden. Dem Kunden werden die für eine Maschine verfügbaren Servicetypen mitgeteilt. Die IBM behält sich die Entscheidung vor, 1) eine fehlerhafte Maschine entweder zu reparieren oder auszutauschen und 2) den Service entweder am Standort des Kunden oder in einem Servicezentrum zu erbringen. Die IBM trägt während des Gewährleistungszeitraums die Kosten für den Transport der fehlerhaften Maschine zu IBM und zurück zum Kunden.

Ergibt sich aus dem Servicetyp, dass der Kunde die fehlerhafte Maschine bei der IBM anliefern muss, ist der Kunde verpflichtet, sofern von der IBM nicht abweichend bestimmt, die Maschine sachgerecht verpackt und kostenfrei an einen von der IBM bestimmten Ort zu senden. Nach erfolgter Reparatur oder dem Austausch der Maschine wird die IBM, sofern von der IBM nicht abweichend bestimmt, die Maschine kostenfrei an den Kunden zurücksenden. Die IBM trägt die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung der Maschine des Kunden, solange sich die Maschine des Kunden 1) im Besitz von IBM oder 2) in den Fällen, in denen die IBM die Transportkosten trägt, auf dem Transportweg befindet.

Jede Zusatzeinrichtung, Modellumwandlung oder Modellerweiterung, für die die IBM den Service erbringt, muss auf einer Maschine installiert sein, die 1) bei bestimmten Maschinen durch die Servicenummer festgelegt ist und die 2) sich auf einem technischen Änderungsstand (engineering-change level) befindet, der mit der Zusatzeinrichtung, Modellumwandlung oder Modellerweiterung kompatibel ist.

Die IBM verwaltet und installiert ausgewählte technische Änderungen für IBM Maschinen und kann darüber hinaus vorbeugende Wartungsarbeiten durchführen.

Der Kunde ist verpflichtet:

1. die Zustimmung des Eigentümers zur Serviceerbringung durch die IBM an einer Maschine einzuholen, sofern der Kunde nicht Eigentümer der Maschine ist;
2. soweit zutreffend, vor Servicebeginn:
  - a. eine Fehlerbestimmung, eine Problemanalyse und die Serviceanforderung nach den Angaben der IBM durchzuführen;
  - b. Programme, Daten und Zahlungsmittel, die sich in der Maschine befinden, zu sichern; und
  - c. die IBM und seinen IBM Business Partner über die Änderung des Aufstellungsortes einer Maschine zu informieren; und
3. die von der IBM bereitgestellten Anweisungen zur Serviceerbringung einzuhalten, z. B. zur Installation von Maschinencode und anderen Software-Updates, die entweder von einer IBM Website heruntergeladen oder von anderen elektronischen Datenträgern kopiert werden.

### Ersatzteile

Wenn ein Service den Austausch einer Maschine oder eines Maschinenteils erfordert, wird das ausgetauschte Teil Eigentum von der IBM und das Ersatzteil Eigentum des Kunden. Der Kunde bestätigt, dass es sich bei allen ausgebauten Teilen um Originalteile handelt, die nicht verändert wurden. Ersatzmaschinen und -teile können gebraucht sein. Sie sind jedoch in gutem Zustand und funktionsmäßig gleichwertig wie die ausgetauschten. Der Austausch ändert nicht den Gewährleistungs-, Herstellergarantie- oder Wartungsstatus der Maschine.

Vor einem Austausch einer Maschine oder eines Maschinenteils durch die IBM wird der Kunde sämtliche Anbauten, Teile, Optionen, Änderungen und Zusatzeinrichtungen, für die mit IBM kein Service abgeschlossen wurde, entfernen. Der Kunde stellt sicher, dass die ausgetauschten Maschinen oder Teile frei von rechtlichen Verpflichtungen oder Einschränkungen sind, die einem Austausch entgegenstehen.

IBM Maschinen können Teile enthalten, bei denen es sich um durch den Kunden austauschbare Funktionseinheiten (so genannte „Customer Replaceable Units = CRUs“), z. B. Mäuse, Tastaturen, Lautsprecher, Speicher oder Festplattenlaufwerke, handelt. Die IBM liefert dem Kunden Ersatz-CRUs, damit dieser die Installation vornehmen kann. Der Kunde kann bei der IBM die Installation einer CRU anfordern, die ihm dann entsprechend in Rechnung gestellt werden kann. Informationen darüber, ob Installationsgebühren anfallen, erhält der Kunde bei seinem IBM Business Partner. Die IBM stellt dem Kunden Informationen zu den CRUs und deren Austausch zusammen mit der Maschine sowie jederzeit auf Anforderung zur Verfügung. In den im Lieferumfang einer Ersatz-CRU enthaltenen Dokumenten gibt die IBM an, ob eine fehlerhafte CRU an die IBM zurückgegeben werden muss oder nicht. Ist eine Rückgabe erforderlich, 1) sind im Lieferumfang der Ersatz-CRU Anweisungen zur Rückgabe und ein Versandbehältnis enthalten, und 2) kann dem Kunden die Ersatz-CRU in Rechnung gestellt werden, falls die fehlerhafte CRU nicht innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Ersatz-CRU beim Kunden bei der IBM eingeht. Informationen darüber, ob Gebühren anfallen, erhält der Kunde bei seinem IBM Business Partner.

### **Nicht eingeschlossene Leistungen**

Im Reparatur- oder Austauschservice nicht eingeschlossen sind:

1. Zubehörteile, Verbrauchsmaterial und bestimmte Teile wie Batterien, Rahmen und Verkleidungen;
2. durch unsachgemäßen Gebrauch, Unfall, Änderungen, ungeeignete Umgebungs- oder Einsatzbedingungen oder nicht fachgerechte Wartung der Maschine durch den Kunden beschädigte Maschinen;
3. Maschinen ohne Maschinen- oder Teile-Identifikationskennzeichnungen oder mit geänderten Kennzeichnungen;
4. Fehler, die durch ein Produkt verursacht wurden, für das die IBM nicht verantwortlich ist;
5. Service an geänderten Maschinen; oder
6. Service für eine Maschine, auf der der Kunde Kapazität oder Funktionalität nutzt, die nicht schriftlich von der IBM genehmigt wurde.

### **Erweiterung des Herstellergarantieservices**

Für bestimmte Maschinen kann der Kunde eine Erweiterung des gewöhnlichen Herstellergarantieservices für die Maschine wählen. Informationen darüber, ob Gebühren anfallen, erhält der Kunde bei seinem IBM Business Partner.

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

### **Beginn des Wartungsservices**

Wenn der Kunde Wartungsservice für eine Maschine bestellt, der im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellt wird, informiert der IBM Business Partner den Kunden über den Zeitpunkt des Beginns des Wartungsservices. Die IBM kann die Maschine innerhalb eines

---

Monats nach dem Beginndatum untersuchen. Falls die Maschine sich nicht in einem wartungsgerechten Zustand befindet, kann der Kunde die IBM beauftragen, den wartungsgerechten Zustand wiederherzustellen. Informationen darüber, ob Gebühren anfallen, erhält der Kunde bei seinem IBM Business Partner. Der Kunde hat die Wahl, seinen Antrag für Wartungsservice zu widerrufen. Informationen darüber, ob Gebühren anfallen, erhält der Kunde bei seinem IBM Business Partner.

## 8. Gewährleistung für IBM Services

Die folgenden Bestimmungen dieses Abschnitts 8 ersetzen die geltende gesetzliche Gewährleistung.

Im Rahmen von Werkleistungsverträgen wird die IBM die notwendige Sorgfalt und Geschicklichkeit anwenden, um jeden IBM Service entsprechend der aktuellen Beschreibung (einschließlich etwaiger Abnahmekriterien) in dieser Vereinbarung, in einer Anlage oder in einem geschäftsfallbezogenen Dokument durchzuführen. Der Gewährleistungszeitraum für Werkleistungsverträge beträgt 12 Monate.

Die IBM verpflichtet sich, alle Mängel unter Gewährleistung nachzubessern, auf die der Kunde die IBM schriftlich hingewiesen hat. Falls ein Mangel nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums behoben wird, ist der Kunde berechtigt, im Zusammenhang mit diesem Mangel nach eigenem Ermessen entweder eine Preisminderung zu fordern, oder, wenn der Wert oder die Brauchbarkeit der Leistung wesentlich beeinträchtigt wird, vom Werkleistungsvertrag zurückzutreten. Bei geringen Mängeln oder Abweichungen ist der Rücktritt ausgeschlossen.

Diese Gewährleistung ist abschließend und ersetzt alle ausdrücklichen oder stillschweigenden diesbezüglichen Gewährleistungen einschließlich aber nicht beschränkt auf die Eignung für einen bestimmten Zweck.

Im Rahmen eines Dienstleistungsvertrags übernimmt die IBM keine Gewährleistung. Die IBM gewährleistet weder eine unterbrechungsfreie noch fehlerfreie Nutzung eines Liefergegenstands oder Services noch dass die IBM alle Fehler korrigieren wird. Sofern von der IBM nicht abweichend festgelegt, werden Materialien und Nicht-IBM-Services **OHNE JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNG** bereitgestellt. Nicht-IBM Hersteller können dem Kunden jedoch ihre eigenen Garantien und Gewährleistungen zur Verfügung stellen.

## 9. Automatische Serviceverlängerung

Soweit es sich um einen Service mit automatischer Verlängerung handelt, verlängert sich die Laufzeit jeweils so lange um die ursprüngliche Laufzeit, bis der Kunde, der IBM Business Partner oder die IBM die jeweils anderen Parteien schriftlich (mindestens mit einer Frist von einem Monat zum Ende der laufenden Serviceperiode) darüber informiert, dass eine Verlängerung des Services nicht beabsichtigt wird. Eine entsprechende Mitteilung, die die IBM an den Kunden und seinen IBM Business Partner sendet oder die die IBM vom Kunden oder seinem IBM Business Partner erhält, hat zur Folge, dass die IBM dem Kunden die jeweiligen Services nach Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit nicht mehr erbringt.

## 10. Kündigung und Zurückziehung von Services

Der Kunde und die IBM können einen Service schriftlich kündigen, wenn der jeweils Andere seine vertraglichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Service- auch nach Einräumung einer angemessenen Nachfrist - nicht erfüllt.

Falls die IBM ihre Verpflichtungen aus einem Service nicht in vollem Umfang erfüllt, ist der Kunde dennoch verpflichtet, den von der IBM bereits erbrachten und vom Kunden nutzbaren Teil des Services zu bezahlen.

Der Kunde kann einen Service durch schriftliche Benachrichtigung an die IBM und seinen IBM Business Partner kündigen, wenn er die Mindestvoraussetzungen erfüllt hat. Informationen darüber, ob Gebühren anfallen, erhält der Kunde bei seinem IBM Business Partner.

Die IBM kann einen Service oder eine Unterstützung für ein berechtigtes Produkt durch schriftliche Benachrichtigung des Kunden und seines IBM Business Partners mit einer Frist von drei Monaten zurückziehen. Zieht die IBM einen vom Kunden vorausbezahlten Service, den die IBM noch nicht in vollem Umfang erbracht hat, zurück, erhält der Kunde den Betrag vom IBM Business Partner anteilig erstattet.

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

## **11. Rechte Dritter**

Die IBM wird den Kunden auf eigene Kosten gegen alle Ansprüche Dritter verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechtes oder Urheberrechtes durch vertragsgemäß genutzte IBM Produkte und Materialien hergeleitet werden und dem Kunden Kosten, Schadenersatzbeträge und angemessene Rechtskosten erstatten, die von einem Gericht auferlegt wurden oder in einem von der IBM genehmigten Vergleich enthalten sind, sofern der Kunde:

1. die IBM und seinen IBM Business Partner von der Geltendmachung solcher Ansprüche unverzüglich schriftlich benachrichtigt; und
2. der IBM alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Der Kunde wird die IBM hierbei unterstützen.

### **Rechtsmittel**

Sind solche Ansprüche geltend gemacht worden oder ist deren Geltendmachung zu erwarten, kann die IBM ein Nutzungsrecht erwerben oder die Produkte ändern oder gegen gleichwertige Produkte austauschen. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, nach schriftlicher Aufforderung durch die IBM die Produkte an die IBM zu retournieren. Der IBM Business Partner erteilt dem Kunden in diesem Fall eine Gutschrift für die zurückgegebenen Produkte. Diese Verpflichtungen von der IBM und dem IBM Business Partner gegenüber dem Kunden hinsichtlich Ansprüchen aus der Verletzung von Rechten Dritter sind abschließend.

### **Ausschlüsse**

Ansprüche gegen die IBM sind ausgeschlossen, falls sie darauf beruhen, dass

1. vom Kunden oder seinem IBM Business Partner bereitgestellte Bestandteile in Produkte oder Materialien eingebaut werden oder die IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden, seines IBM Business Partners oder im Auftrag des Kunden handelnder Dritter zu beachten hat;
2. der Kunde die Materialien ändert; oder

3. die Materialien vom Kunden gemeinsam mit sonstigen, Produkten, Daten, Vorrichtungen oder Geschäftsmethoden, die IBM nicht geliefert hat, kombiniert, in Betrieb genommen oder genutzt werden, oder die Materialien zugunsten Dritter, die nicht zum Unternehmen des Kunden gehören, verteilt, in Betrieb genommen oder genutzt werden.

## **12. Haftung**

1. Die IBM haftet für Personenschäden (einschließlich Tod) sowie für Schäden, die die IBM vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.
2. Im Fall eines Schadens aufgrund von leichter Fahrlässigkeit, haftet die IBM für alle tatsächlichen unmittelbaren Schäden bis zu einem Betrag von EUR 500.000,-- (fünfhunderttausend Euro) pro Schadensfall oder, wenn der Preis des schadensverursachenden Produktes bzw. des schadensverursachenden Services höher ist, bis zu diesem Preis (bei wiederkehrender Gebühr tritt an die Stelle des Preises die Gebühr für 12 Monate). Eine Reihe von Nichterfüllungen, die zusammengenommen im Wesentlichen zu demselben Verlust oder Schaden führen oder dazu beitragen, werden als Nichterfüllung in einem Fall betrachtet.
3. Die IBM haftet nicht für indirekte Schäden sowie für Folgeschäden (z. B. entgangener Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Verlust oder Beschädigung von Daten), selbst wenn die IBM über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde.

## **13. Allgemeine Grundsätze unserer Geschäftsbeziehung**

### **Bereitgestellte Ressourcen**

Der Kunde verpflichtet sich, seine im Rahmen des Servicevertrags festgelegten Verpflichtungen zu erfüllen. Er erklärt sich damit einverstanden, der IBM ausreichenden, ungehinderten und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten, Systemen, Informationen, Mitarbeitern und Ressourcen zu verschaffen, damit die IBM ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen kann.

Bevor der Kunde IBM Räumlichkeiten, Software, Hardware, Netzwerke oder andere vergleichbare Ressourcen bereitstellt, verpflichtet er sich, für die IBM oder IBM Subunternehmer Nutzungsrechte oder Genehmigungen einzuholen, damit diese die Ressourcen im Rahmen der Serviceerbringung durch die IBM nutzen, darauf zugreifen und ändern können. Die IBM wird von ihren Verpflichtungen freigestellt, wenn deren Erfüllung durch das Versäumnis des Kunden, diese Nutzungsrechte oder Genehmigungen umgehend beizubringen, beeinträchtigt ist. Wenn Dritte Ansprüche gegenüber der IBM geltend machen, die aus dem Versäumnis des Kunden resultieren, diese Nutzungsrechte oder Genehmigungen zu beschaffen, verpflichtet sich der Kunde, der IBM sämtliche angemessenen Kosten und Schadensersatzbeträge, die der IBM im Zusammenhang mit solchen Ansprüchen entstehen, zu erstatten.

### **Sonstiges**

1. Keine der Vertragsparteien hat das Recht, Marken, Unternehmenskennzeichen oder sonstige Kennzeichen der anderen oder eines ihrer Unternehmen in der Werbung oder in Veröffentlichungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen zu nutzen.
2. Alle ausgetauschten Informationen sind nicht vertraulich. Vertrauliche Informationen werden nur auf der Grundlage einer unterzeichneten Vertraulichkeitsvereinbarung ausgetauscht.
3. Keine der Vertragsparteien ist daran gehindert, ähnliche Verträge mit Dritten abzuschließen.

4. Jede Vertragspartei räumt der anderen nur die Lizenzen und Rechte ein, die ausdrücklich spezifiziert und vereinbart werden. Darüber hinaus werden keine Lizenzen oder Rechte (einschließlich solcher zur Nutzung von Patenten) eingeräumt.
5. Soweit dies unter geltendem Recht zulässig ist, können die Vertragsparteien auf elektronischem Weg miteinander kommunizieren. Diese elektronische Kommunikation wird einem unterzeichneten Dokument gleichgestellt. Ein in einem elektronischen Dokument enthaltener Identifikationscode ("Benutzer-ID") gilt als rechtsverbindlicher Nachweis der Identität des Absenders und der Authentizität des Dokuments.
6. Bevor eine Vertragspartei rechtliche Schritte wegen Nichterfüllung einer Vertragsbedingung unternimmt, wird sie der anderen die Erfüllung in angemessener Weise ermöglichen.
7. Ansprüche, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ergeben, verjähren zwei Jahre nach ihrem Entstehen, sofern keine anderen Fristen gesetzlich zwingend vorgeschrieben sind.
8. Keine der Vertragsparteien ist für die Nichterfüllung von Verpflichtungen verantwortlich, die außerhalb ihres Verantwortungsbereichs liegen.
9. Keine der Vertragsparteien ist berechtigt diese Vereinbarung vollständig oder teilweise ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners abzutreten. Jeder solche Versuch ist nichtig. Eine solche Zustimmung kann nur aus wichtigem Grund verweigert werden. Die vollständige oder teilweise Abtretung dieser Vereinbarung innerhalb eines Unternehmens oder auf einen Rechtsnachfolger bedarf keiner Zustimmung der anderen Vertragspartei. Die IBM ist auch berechtigt, Zahlungsansprüche im Rahmen dieser Vereinbarung ohne Zustimmung des Kunden an Dritte zu übertragen. Die Auflösung eines Unternehmensteils von IBM, die alle IBM Kunden gleichermaßen betrifft, wird nicht als eine Übertragung betrachtet.
10. Der Kunde verpflichtet sich, Services ohne vorherige schriftliche Zustimmung von IBM nicht weiterzuverkaufen. Jeder solche Versuch ist nichtig.
11. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass diese Vereinbarung keinerlei Rechte oder Ansprüche Dritter begründet. Die IBM haftet lediglich in dem im Abschnitt „Rechte Dritter“ beschriebenen Umfang oder gemäß den Bestimmungen des Abschnitts "Haftung" für Ansprüche, die von Dritten gegen den Kunden erhoben werden und sich auf Personenschäden (einschließlich Tod) und direkte Schäden an Immobilien und nicht immaterielle bewegliche Sachen erstrecken, für die die IBM gegenüber diesen Dritten gesetzlich haftbar ist.
12. Der Kunde trägt die Verantwortung für die durch die Verwendung der Services erzielten Ergebnisse.
13. Der Kunde ist verpflichtet, der IBM ungehinderten, ausreichenden und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen zu verschaffen, damit die IBM ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen kann.
14. Die International Business Machines Corporation (IBM) und ihre verbundenen Unternehmen sind berechtigt, sämtliche zur Abwicklung der gegenständlichen Geschäftsbeziehung erforderlichen Daten des Business Partners, wie insbesondere Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse, in allen Ländern, in denen die IBM und ihre verbundenen Unternehmen geschäftlich tätig sind, zu verarbeiten und zu nutzen. Für die gegenständliche Vereinbarung werden unter Daten dabei auch jene Informationen verstanden, die den Kunden als juristische Person betreffen. Solche Daten können im Rahmen der bestehenden Geschäftsbeziehung verarbeitet und genutzt werden und an

---

Subunternehmer, Business Partner und Bevollmächtigte der International Business Machines Corporation und ihrer verbundenen Unternehmen zum Zwecke der gemeinschaftlichen Geschäftsaktivitäten, einschließlich der Kommunikation mit dem Kunden, übermittelt oder überlassen werden (z. .B. zur Bearbeitung von Bestellungen, für Werbekampagnen, sowie zur Marktforschung).

15. Der Kunde verpflichtet sich, alle geltenden Export- und Importgesetze und -vorschriften einzuhalten.

#### **14. Beendigung des Vertrags**

Beide Vertragsparteien können diese Vereinbarung nach Ablauf oder Beendigung der Verpflichtungen der kündigenden Partei durch schriftliche Benachrichtigung der anderen Vertragspartei oder des IBM Business Partners kündigen.

Beide Vertragsparteien können diese Vereinbarung kündigen, wenn die andere Vertragspartei ihren Verpflichtungen nicht nachkommt, vorausgesetzt, dass der vertragsverletzenden Partei die Kündigung schriftlich angekündigt und ihr eine angemessene Frist zur Erfüllung eingeräumt wird.

Bedingungen, die sich ihrer Natur nach auf die Zeit nach einer Beendigung erstrecken, bleiben in Kraft, bis sie erfüllt sind, und gelten auch für eventuelle Vertragsnachfolger oder Vertragsübernehmer.

#### **15. Geltungsbereich und anwendbares Recht**

Sämtliche Rechte und Verpflichtungen der Vertragsparteien können nur in Österreich wahrgenommen oder erfüllt werden. Die Nutzung von Lizenzen kann in dem Umfang erfolgen, der im jeweiligen Einzelvertrag geregelt ist.

Beide Vertragsparteien stimmen darin überein, dass sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien in Verbindung mit dieser Vereinbarung österreichischem Recht, mit Ausnahme seiner Kollisionsnormen, unterliegen, und entsprechend diesem Recht geregelt, interpretiert und vollzogen werden.

Alle Rechte und Pflichten der IBM sind Gegenstand der österreichischen Gerichtsbarkeit. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben und mit ihr in Zusammenhang stehen, ist das sachlich zuständige Gericht in Wien, Innere Stadt.

Soweit nicht gesetzlich zwingend vorgeschrieben oder anderweitig vereinbart, ist die IBM nicht verpflichtet, Leistungen für Maschinen zu erbringen, die sich außerhalb von Österreich befinden.

Sollten einzelne Bedingungen oder Vertragsteile unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen und Vertragsteile in Kraft.

Zwingende gesetzliche Bestimmungen, die sich auf Verbraucherrechte beziehen und durch Vertrag weder begrenzt noch ausgeschlossen werden können, bleiben unberührt.

Diese Vereinbarung, die zugehörigen Anlagen und geschäftsfallbezogenen Dokumente stellen die abschließende Vereinbarung der Vertragsparteien bezüglich des Erwerbs von Services über einen IBM Business Partner dar und ersetzen alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Absprachen zwischen den Vertragsparteien. Im Rahmen dieser Vereinbarung findet kein Erwerb von Maschinen oder Lizenzprogrammen statt. Durch Unterzeichnung dieser

---

Vereinbarung erklären die Vertragsparteien im Namen ihrer jeweiligen Unternehmen ihr Einverständnis mit den Bedingungen dieser Vereinbarung ohne Abänderung.

Nach Vertragsschluss wird 1) eine originalgetreue Vervielfältigung dieser Vereinbarung, einer Anlage oder eines geschäftsfallbezogenen Dokuments (z. B. durch Fotokopie oder Faksimile) dem Original gleichgestellt und 2) unterliegen sämtliche vom Kunden unter dieser Vereinbarung bestellten Services den Bestimmungen dieser Vereinbarung.

Bitte senden Sie beide unterzeichnete Ausfertigungen dieser Vereinbarung zur Gegenzeichnung an die untenstehende IBM Adresse.

Einverstanden: (Firmenname des Kunden)

Einverstanden:  
**IBM Österreich Internationale  
Büromaschinen Gesellschaft m.b.H.**

---

Rechtsverbindliche Unterschrift

---

Rechtsverbindliche Unterschrift

Name(n) in Klarschrift:

Name(n) in Klarschrift:

Datum:

Datum:

Kundenidentifikationsnummer:

IBM Vertrag-Nr.:

Kundenadresse:

IBM Adresse:

\* \* \*