

Internationale Vereinbarung über den Erwerb von Software-Unterstützung

Teil 1 – Allgemeine Bedingungen

Diese Internationale Vereinbarung über den Erwerb von Software-Unterstützung (nachstehend "Vereinbarung") regelt den Erwerb von IBM Software Maintenance (nachstehend "Software Maintenance") oder in Verbindung mit IBM System z-Programmen Subscription und Support (nachstehend "S&S") durch den Kunden. Software-Unterstützung wird nur für die berechtigten Programme bereitgestellt, die der Kunde zur Nutzung innerhalb seines Unternehmens lizenziert hat. Durch den Erwerb von Software-Unterstützung in Mengen, die über die Lizenzberechtigung des Kunden hinausgehen, wird eine Erweiterung der Lizenzberechtigung weder erreicht noch impliziert. Ein "Unternehmen" ist im Rahmen dieser Vereinbarung jede rechtliche Einheit (z. B. ein Unternehmen) und alle Tochtergesellschaften, an denen eine Beteiligung von mehr als 50 Prozent besteht. Die "Berechtigten Programme" sind nachstehend beschrieben.

IBM hat mit ausgewählten Gesellschaften (nachfolgend "IBM Business Partner") Vereinbarungen zur Vermarktung und Unterstützung von Angeboten über Software-Unterstützung geschlossen. Wenn der Kunde Software-Unterstützung bestellt, die ihm von IBM Business Partnern vermittelt wurde, stellt ihm IBM Software-Unterstützung gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung zur Verfügung. IBM haftet nicht für 1) Handlungen der IBM Business Partner, 2) zusätzliche Verpflichtungen, die diese gegenüber dem Kunden eingehen, oder 3) Produkte und Services, die sie dem Kunden auf der Grundlage eigener Vereinbarungen anbieten. 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 im Rahmen dieser Vereinbarung 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.

Ziffer 2 der Vereinbarung enthält Bedingungen, die sich auf eine bestimmte Hardwareplattform beziehen. Die Bedingungen in den restlichen Ziffern gelten zusätzlich zu den Bedingungen in Ziffer 2 und für alle Plattformen.

1. Verwendete Begriffe

Die berechtigten Programme, auf die sich diese Vereinbarung bezieht, werden auf der Grundlage der Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete ("IPLA") lizenziert, sofern von IBM nicht anders angegeben. Eine Ausfertigung der IPLA wird mit jedem Programm im Verzeichnis des berechtigten Programms bzw. in einer Bibliothek mit der Bezeichnung "License" bereitgestellt oder ist als Broschüre oder auf einer CD im Lieferumfang enthalten. Die in den Abschnitten "Daten und Datenbanken des Lizenznehmers", "Haftungsbegrenzung", "Einsichts- und Prüfungsrecht", "Allgemeines" und "Geltungsbereich und geltendes Recht" der IPLA enthaltenen Bedingungen, einschließlich der zugehörigen länderspezifischen Bedingungen, sind ebenfalls Bestandteil dieser Vereinbarung und werden unter Bezugnahme in die Vereinbarung eingeschlossen. Für die IPLA gilt:

- a. Handelt es sich bei der IPLA-Version, die mit dem berechtigten IBM Programm bereitgestellt wird, nicht um Version 13 oder eine höhere Version (die Versionsnummer wird durch die beiden letzten Ziffern der Formnummer angegeben, z. B. "13" in Z125-3301-13), dann kommt Version 13 zur Anwendung. Eine Ausfertigung von Version 13 ist bei IBM oder einem der IBM Reseller erhältlich und steht im Internet unter www.ibm.com/software/sla zur Verfügung.
- b. Die folgenden Änderungen beziehen sich auf die IPLA und gelten für diese Vereinbarung:
 - (1) Die Begriffe "Programm" und "Programmlicenz(en)" werden durch den Begriff "Software-Unterstützung" ersetzt.
 - (2) Der Begriff "Lizenznehmer" wird durch den Begriff "Kunde" ersetzt.
 - (3) Die Bestimmung "dass die Gesetze des Landes zur Anwendung kommen, in dem der Lizenznehmer die Programmlicenz erworben hat" im Unterabschnitt "Geltendes Recht" wird ersetzt durch "dass die Gesetze des Landes zur Anwendung kommen, in dem Software-Unterstützung erworben wurde."

- (4) Der Satz "Alle Rechte, Pflichten und Verpflichtungen unterliegen der Rechtsprechung des Landes, in dem der Lizenznehmer die Programmlicenz erworben hat." im Unterabschnitt "Rechtsprechung" wird durch folgenden Satz ersetzt: "Alle Rechte, Pflichten und Verpflichtungen der Vertragsparteien gelten nur in dem Land, in dem Software-Unterstützung erworben wird, oder mit Zustimmung von IBM in dem Land, in dem Software-Unterstützung genutzt wird."

Begriffe, die in dieser Vereinbarung verwendet, jedoch nicht definiert werden, haben dieselbe Bedeutung wie im Rahmen der IPLA.

2. Software-Unterstützung

- a. Für berechnete Programme, die auf einem IBM System z oder einer vergleichbaren Plattform ausgeführt werden:
- (1) **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.
 - (2) **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.
 - (3) **Vorzeitige Kündigung von S&S für ein Programm:** Der Kunde kann S&S kündigen, IBM erteilt jedoch keine Gutschrift oder Rückerstattung für die verbleibende ungenutzte Laufzeit von S&S.
 - (4) **Automatische Verlängerung:** Wenn IBM nicht spätestens am letzten Tag der aktuellen Laufzeit von S&S eine schriftliche Mitteilung vom Kunden bezüglich der Verlängerung von S&S für ein Programm erhält, wird S&S gemäß den zu diesem Zeitpunkt gültigen Bedingungen und Gebührenvereinbarungen auf der Grundlage des anwendbaren Rechts von IBM automatisch verlängert. Die Folgelaufzeiten von S&S beginnen jeweils am Tag nach dem Ablauf der vorhergehenden S&S-Laufzeit.
 - (5) **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 "Gebühren für S&S ("Software Maintenance")" (siehe Ziffer (1) in Unterabschnitt b. Erwerb von Software-Unterstützung direkt von IBM in Ziffer 3. Preise und Zahlungsbedingungen unten) werden anteilig angepasst.
 - (6) **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:
 - (a) Informationen zur Fehlerkorrektur, Einschränkungen oder Fehlerumgehungen;
 - (b) Programmaktualisierungen: regelmäßige Releases von gesammelten Fehlerkorrekturcodes, Programmfixes und Funktionserweiterungen sowie neue Versionen und Releases für Programme und Dokumentationen;
 - (c) Technische Unterstützung: telefonische oder elektronische Remote-Unterstützung in angemessenem Umfang bei vermuteten IBM Programmfehlern. Technische Unterstützung steht durch das IBM Support Center in der jeweiligen Region des Kunden zur Verfügung. Weitere Einzelheiten zur technischen Unterstützung einschließlich der IBM Kontaktinformationen (vgl. Anhang C: Kontaktinformationen) sind im IBM 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 Vereinbarung 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.

- (7) **Wiederaufnahmegebühr:** Eine Gebühr, die für die Wiederaufnahme von S&S zu entrichten ist, wenn der Kunde (a) S&S zum Zeitpunkt des Erwerbs der Programmlicenz abgelehnt hat oder (b) bereits beendete S&S wieder in Anspruch nehmen möchte. Diese Gebühr entspricht der Gesamtsumme aller S&S-Gebühren, die der Kunde während des abgelaufenen Zeitraums gezahlt hätte. In diesem Fall beginnt die Laufzeit von S&S am Tag der Bestellannahme durch IBM.
- (8) **S&S-Upgrade:** Wenn der Kunde aufgrund einer erweiterten Nutzung eines berechtigten Programms ein S&S-Upgrade anfordert, wird die höhere S&S-Gebühr bis zum Ende der aktuellen Laufzeit von S&S anteilig berechnet.
- b. Für berechnete Programme, die auf dezentralen IBM Plattformen (wie IBM Power Systems, IBM System i, IBM System p, IBM System x, IBM System Storage und IBM Retail Store Solutions) oder einer vergleichbaren Plattform ausgeführt werden:
- (1) **Berechtigte Programme:** Sofern von IBM nicht anders angegeben, sind berechnete Programme, für die Software Maintenance verfügbar ist, auf der folgenden Website zu finden:
www.ibm.com/servers/eserver/series/sftsol/subscript2.htm. Sie sind aber auch über die zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner erhältlich.
- (2) **Erstlaufzeit von Software Maintenance:** Der Kunde muss sich bei der Bestellung eines berechtigten 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 berechnete 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 berechtigten Programme in der Gruppe übereinstimmt. In diesem Fall kann die Erstlaufzeit von Software Maintenance weniger als ein Jahr betragen.
- (3) **Folgelaufzeiten von Software Maintenance (unter dieser Vereinbarung):** Der Kunde kann nach Wunsch Software Maintenance für ein oder drei Jahre beziehen.
- (4) **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.
- (5) **Verlängerung:**
- (a) 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, Bestellschreiben, Auftrag), wird Software Maintenance gemäß den Bedingungen und Gebührenvereinbarungen, die dem Kunden vor dem Ablauf der aktuellen Laufzeit mitgeteilt wurden, von IBM oder dem IBM Business Partner des Kunden verlängert. Die Folgelaufzeiten von Software Maintenance unter dieser Vereinbarung (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 nachfolgend angegeben, zur Anwendung.
- (b) Wenn der Kunde IBM im Voraus über die beabsichtigte Verlängerung informiert, wird IBM für berechnete Programme auf Power Systems-, System i- oder System p-Plattformen auch dann weiterhin Software Maintenance gemäß den Bedingungen und Gebührenvereinbarungen, die dem Kunden vor dem Ende der aktuellen Laufzeit mitgeteilt wurden, erbringen, selbst wenn der Antrag auf Verlängerung noch nicht bei IBM eingetroffen ist.
- (6) **Software Maintenance:** Während der Laufzeit von Software Maintenance:
- (a) IBM stellt dem Kunden bei Verfügbarkeit die aktuellsten im Handel erhältlichen Versionen, Releases oder Updates aller berechtigten Programme zur Verfügung, für die er unter dieser Vereinbarung Software Maintenance erwirbt. Für Power Systems-, System i- und System p-Programme kann der Kunde unter dieser Vereinbarung

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 diesem Unterabschnitt besteht nur während der Laufzeit von Software Maintenance und endet, wenn Software Maintenance abläuft und nicht verlängert wird.

- (b) 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 2.b.(6)(a) oben.
 - (c) Der Kunde erhält technische Unterstützung bei 1) allgemeinen und in kurzer Zeit zu beantwortenden Fragen zur Installation und zur Nutzung sowie bei 2) codebedingten Fragen.
 - (d) 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 IBM Support Centers in der jeweiligen Region 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 sowie eine Definition der Severity-Klasse 1 sind im IBM Software Support Handbook unter www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html zu finden.
 - (e) 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 Vereinbarung nicht verantwortlich ist.
 - (f) Software Maintenance wird für das Programm nur während des Unterstützungszeitraums erbracht, der in der Software Support Lifecycle-Richtlinie für das Programm angegeben ist.
- (7) **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):
- (a) Die Aktualisierungsgebühr ist die Gebühr für die Wiederaufnahme von Software Maintenance, wenn der Kunde
 - i. Software Maintenance nicht vor dem Ende der aktuellen Laufzeit von Software Maintenance verlängert hat oder
 - ii. Software Maintenance beendet hat.
 - (b) Bei einer Wiederaufnahme von Software Maintenance beginnt die Laufzeit von Software Maintenance am Tag der Bestellannahme durch IBM.
 - (c) Die Aktualisierungsgebühr kommt zur Anwendung, wenn der Kunde eine gebrauchte Power Systems-, System i- oder System p-Maschine kauft und "Software Maintenance für OS/400, i5/OS und ausgewählte Programme" erwerben möchte, sofern
 - i. auf der Maschine der aktuelle Stand (Version und Release) des jeweiligen Betriebssystems installiert ist und
 - ii. der Kunde Software Maintenance innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf der Maschine erwirbt.
 - (d) Die Aktualisierungsgebühr kommt zur Anwendung, wenn der Kunde eine gebrauchte Power Systems-, System i- oder System p-Maschine kauft und "Software Maintenance für das Betriebssystem AIX oder ausgewählte AIX-Programme" erwerben möchte, sofern
 - i. auf der Maschine ein aktueller Stand (Version und Release) des jeweiligen Betriebssystems AIX oder ausgewählter AIX-Programme installiert ist und
 - ii. der Kunde Software Maintenance innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf der Maschine erwirbt.

- (e) Für Software Maintenance für andere berechnete Programme, die in Unterziffer 2.b(7) nicht gesondert behandelt werden, kann eine Aktualisierungsgebühr für Kunden zur Anwendung kommen, die gebrauchte Power Systems-, System i- oder System p-Maschinen kaufen. Falls der Kunde weitere Informationen wünscht, sollte er sich bitte an seinen IBM Ansprechpartner oder gegebenenfalls einen IBM Business Partner oder das IBM Call Center wenden.
- (8) Übertragung von IBM Software Maintenance auf Power Systems-, System i- und System p-Maschinen: Zusätzlich zu den Bestimmungen in Ziffer 4. "Übertragbarkeit von Software Maintenance" gelten für Software Maintenance für Programme auf Power Systems-, System i- oder System p-Plattformen folgende Bedingungen:
 - (a) Software Maintenance gilt für eine bestimmte Maschine (Typ, Modell und Seriennummer);
 - (b) Software Maintenance kann nur auf eine andere Maschine übertragen werden, die mit demselben Betriebssystem auf demselben oder einem neueren Releasestand lizenziert ist; und
 - (c) für Software Maintenance kann eine höhere Gebühr anfallen, wenn die Maschine, auf die Software Maintenance "übertragen" wird, eine größere Kapazität hat.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

Wenn der Kunde ein berechtigtes 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 bestellten Leistungen für 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.

- a. 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.
- b. Erwerb von Software-Unterstützung direkt von IBM
 - (1) Die Gebühren für Software-Unterstützung während der einzelnen Laufzeiten von Software-Unterstützung (Gebühren für Software-Unterstützung) werden im Voraus in Rechnung gestellt.
 - (2) Die Gebühr für Software-Unterstützung kann abhängig von der Maschine (Typ/Modell), dem berechtigten Programm oder der Gruppe der berechtigten Programme bzw. der Nutzungsstufe des berechtigten Programms variieren.
 - (3) 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 drei Monaten nach dem Eingang der Kundenbestellung bei IBM Software-Unterstützung zur Verfügung stellt. Gebührensenkungen für Software-Unterstützung werden an den Kunden ab dem Wirksamkeitsdatum der Senkung weitergegeben.
 - (4) Rechnungsbeträge sind bei Erhalt der Rechnung ohne Abzug und wie in der Rechnung spezifiziert zahlbar. Der Kunde verpflichtet sich, die Rechnungsbeträge termingerecht zu bezahlen, andernfalls kann IBM Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe verlangen.
 - (5) Der Kunde trägt die mit der Software-Unterstützung verbundenen und von IBM angegebenen Zölle, Steuern, Abgaben und Gebühren (mit Ausnahme solcher auf den Ertrag von IBM) und erklärt sich damit einverstanden, den auf der Rechnung angegebenen Betrag zu bezahlen, sofern er keine entsprechende Befreiung nachweist.

4. Übertragbarkeit von Software-Unterstützung

Der Kunde kann Software-Unterstützung nur an einen Standort innerhalb seines Unternehmens und in dem Land, in dem Software-Unterstützung erworben wurde, übertragen, sofern das Unternehmen, das das berechnete Programm erhält, den Bedingungen dieser Vereinbarung zustimmt.

5. Verpflichtungen des Kunden

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

- a. Software-Unterstützung für dieselbe autorisierte Nutzung erwirbt, die das entsprechende Programm aufweist. Eine teilweise Abdeckung für ein bestimmtes berechtigtes Programm wird nicht angeboten;
- b. die Verantwortung für die durch die Software-Unterstützung erzielten Ergebnisse trägt;
- c. IBM auf Anforderung den Remote-Zugriff auf sein System ermöglicht, um ihn bei der Eingrenzung der Ursache des Softwareproblems zu unterstützen;
- d. für den ausreichenden Schutz seines Systems und aller darin enthaltenen Daten verantwortlich bleibt, wann auch immer IBM mit seiner Genehmigung zur Unterstützung bei der Eingrenzung der Ursache des Softwareproblems auf das System remote zugreift;
- e. IBM ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten verschafft, damit IBM die vertraglichen Verpflichtungen erfüllen kann;
- f. ohne vorherige schriftliche Zustimmung von IBM weder diese Vereinbarung noch seine daraus resultierenden Rechte und Pflichten abtritt oder auf andere überträgt, es sei denn, in Ziffer 4. Übertragbarkeit von Software-Unterstützung ist dies ausdrücklich gestattet. Jeder derartige Versuch ist nichtig. Die vollständige oder teilweise Übertragung dieser Vereinbarung innerhalb des Unternehmens, dem einer der Vertragspartner angehört, oder im Fall einer Fusion oder Übernahme die Übertragung an ein Nachfolgeunternehmen bedarf nicht der Zustimmung des anderen Vertragspartners. Es ist IBM gestattet, Zahlungsansprüche unter dieser Vereinbarung ohne Zustimmung des Kunden an Dritte zu übertragen. Die Veräußerung eines Unternehmensteils von IBM, die alle IBM Kunden gleichermaßen betrifft, wird nicht als eine Übertragung betrachtet.

6. Gewährleistung für Software-Unterstützung

IBM gewährleistet, dass Software-Unterstützung fachmännisch und sachgerecht nach der Beschreibung im IBM Software Support Handbook erbracht wird, das unter www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/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.

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

Soweit nicht durch gesetzliche Regelung etwas anderes zwingend vorgeschrieben ist, sind diese Gewährleistungsbedingungen abschließend und ersetzen sämtliche sonstigen eventuell bestehenden Gewährleistungsansprüche des Kunden, einschließlich, aber nicht begrenzt auf zufriedenstellende Qualität, Handelsüblichkeit und Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck.

IBM garantiert keine unterbrechungsfreie oder fehlerfreie Erbringung von Software-Unterstützung oder die Behebung aller Fehler durch IBM.

7. Änderung der Vereinbarungsbedingungen

IBM kann die Bedingungen dieser Vereinbarung mit einer Frist von drei Monaten durch schriftliche Mitteilung per Post oder E-Mail ändern. Der Kunde erhält die Änderungsmitteilung direkt von IBM oder vom IBM Business Partner. Solche Änderungen der Vereinbarungsbedingungen 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.

8. Kündigung und Zurückziehung

Der Kunde und IBM können diese Vereinbarung kündigen, wenn der jeweils andere die Bedingungen der Vereinbarung nicht einhält, wobei der Kündigende dem anderen eine angemessene Nachfrist zur Behebung des Mangels einräumt.

IBM kann Software-Unterstützung für ein berechtigtes Programm mit einer Frist von mindestens zwölf Monaten vor dem Wirksamkeitsdatum durch schriftliche Mitteilung zurückziehen. In diesem Fall erhält der Kunde für vorausbezahlte und nicht vollständig durch IBM erbrachte Software-Unterstützung nach dem Ermessen von IBM entweder bis zum Ende der aktuellen Laufzeit weiterhin Software-Unterstützung oder eine anteilige Rückvergütung. Durch den Erwerb von Software-Unterstützung wird der Unterstützungszeitraum für ein berechtigtes Programm nicht verlängert.

Ungeachtet gegenteiliger Bedingungen in dieser Vereinbarung 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.

IBM kann Software-Unterstützung vollständig mit einer Frist von zwölf Monaten durch schriftliche Mitteilung an alle Kunden von Software-Unterstützung per Post oder E-Mail zurückziehen.

Bedingungen, die sich ihrer Natur nach auf die Zeit nach der Kündigung der Vereinbarung erstrecken, bleiben bis zu ihrer Erfüllung in Kraft und gelten auch für eventuelle Rechtsnachfolger oder Zessionare der Vertragspartner.

9. Zusätzliche Bedingungen

- a. 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 bereitzustellen. IBM nutzt Informationen über Fehler und Probleme ausschließlich zur Verbesserung von IBM Produkten und Services und zur Unterstützung bei der Erbringung von Software-Unterstützung. Der Kunde berechtigt IBM dazu, für diese Zwecke Subunternehmer und IBM Organisationen in anderen Ländern einzusetzen.

Der Kunde bleibt verantwortlich für (i) alle Daten und Inhalte von Datenbanken, die der Kunde IBM bereitstellt, (ii) die Auswahl und Implementierung von Prozeduren und Kontrollen für den Zugriff auf Daten und die Sicherheit, Verschlüsselung, Nutzung und Übertragung von Daten (einschließlich personenbezogener Daten) und (iii) die Sicherung und Wiederherstellung der Datenbanken und der gespeicherten Daten. Der Kunde verpflichtet sich, IBM weder personenbezogene Informationen zu übermitteln noch den Zugriff darauf zu erteilen, und trägt alle angemessenen Kosten und sonstigen Beträge, die IBM im Zusammenhang damit entstehen, dass solche Informationen versehentlich an IBM weitergegeben wurden oder deren Verlust oder Offenlegung durch IBM verursacht wurde, einschließlich der Kosten aus den Ansprüchen Dritter.

- b. Alle ausgetauschten Informationen sind nicht vertraulicher Natur. Vertrauliche Informationen werden nur auf der Grundlage einer unterzeichneten Vertraulichkeitsvereinbarung ausgetauscht.
- c. Der Kunde und IBM können auf elektronischem Weg miteinander kommunizieren. Sofern gesetzlich zulässig, wird diese elektronische Kommunikation 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.

Diese Vereinbarung stellt die abschließende Vereinbarung hinsichtlich des Erwerbs von Software-Unterstützung durch den Kunden dar und ersetzt alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Absprachen zwischen dem Kunden und IBM im Zusammenhang mit Software-Unterstützung. Darstellungen, die nicht in diesem Vertrag enthalten sind, sind unwirksam. Dies gilt uneingeschränkt für Darstellungen im Zusammenhang mit 1) der Leistung

oder Funktionsweise von Produkten oder Systemen, die nicht ausdrücklich in Ziffer 6 gewährleistet sind; 2) den Erfahrungswerten oder Empfehlungen Dritter; oder 3) den vom Kunden erzielbaren Ergebnissen oder Einsparungen. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen in einer schriftlichen Mitteilung des Kunden (z. B. in einer Bestellung) sind unwirksam.

Der Kunde erklärt sein Einverständnis mit den Bedingungen dieser Vereinbarung ohne Änderung auf eine der folgenden Weisen: Sofern gesetzlich zulässig, durch Bestellung, Nutzung oder Bezahlung von Software-Unterstützung, oder sofern gesetzlich erforderlich, durch Unterzeichnung eines Auftragsdokuments. Die Bedingungen dieser Vereinbarung finden Anwendung für Software-Unterstützung, sobald IBM oder der IBM Business Partner des Kunden die Bestellung oder Bezahlung des Kunden entgegennimmt. Nach Inkrafttreten der Vereinbarung wird 1), soweit nicht durch gesetzliche Regelungen ausgeschlossen oder abweichend vereinbart, eine originalgetreue Vervielfältigung dieser Vereinbarung (z. B. durch Fotokopie, elektronischen Scan oder Faksimile) dem Original gleichgestellt und 2) unterliegen alle Bestellungen für Software-Unterstützung durch den Kunden, die unter dieser Vereinbarung erfolgen, den darin enthaltenen Bedingungen.

Teil 2 – Länderspezifische Bedingungen

EUROPA, NAHER/MITTLERER OSTEN UND AFRIKA (EMEA)

MITGLIEDSSTAATEN DER EUROPÄISCHEN UNION

6. Gewährleistung für Software-Unterstützung

Für Mitgliedsstaaten der Europäischen Union wird der folgende Text zu Ziffer 6 hinzugefügt:

In der Europäischen Union sind für Verbraucher unter den geltenden nationalen rechtlichen Bestimmungen Rechte für den Verkauf von Verbrauchsgütern und Dienstleistungen definiert. Diese Rechte sind von den Bestimmungen in Abschnitt 6 (Gewährleistung für Software-Unterstützung) nicht betroffen.

ÖSTERREICH

6. Gewährleistung für Software-Unterstützung

Für Ziffer 6. Gewährleistung für Software-Unterstützung gelten dieselben Änderungen wie für DEUTSCHLAND.

DEUTSCHLAND

3. Preise und Zahlungsbedingungen

Im Unterabschnitt b. Erwerb von Software-Unterstützung direkt von IBM wird in Ziffer (3) "innerhalb von drei Monaten" durch "innerhalb von vier Monaten" ersetzt.

6. Gewährleistung für Software-Unterstützung

Für Deutschland (und Österreich) werden die Bedingungen in Ziffer 6. Gewährleistung für Software-Unterstützung durch den folgenden Text vollständig ersetzt.

IBM gewährleistet, dass Software-Unterstützung fachmännisch und sachgerecht nach der Beschreibung im IBM Software Support Handbook erbracht wird, das unter www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/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") dieser Vereinbarung fordern. Bei unerheblichen Mängeln oder Abweichungen ist eine Kündigung der Vereinbarung durch den Kunden jedoch ausgeschlossen.

Ansprüche des Kunden entfallen bei unsachgemäßer Bedienung, äußeren Einwirkungen, Modifizierung, unzulänglichen Einsatzbedingungen oder Einsatz außerhalb der angegebenen

Betriebsumgebung oder Fehlern, die von einem Produkt verursacht werden, für das IBM nicht verantwortlich ist.

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

9. Zusätzliche Bedingungen

Der folgende Absatz wird dem letzten Absatz von Unterabschnitt a hinzugefügt:

Soweit IBM bei der Eingrenzung der Ursache eines Softwareproblems 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" Anwendung.