

Ergänzende Bedingungen für Appliance-Services

Teil 1 - Allgemeine Bedingungen

Die Bedingungen dieser Ergänzenden Bedingungen für Appliance-Services (nachfolgend "EB" genannt) ergänzen die Bedingungen des IBM International Passport Advantage Vertrags oder des IBM International Passport Advantage Express Vertrags und regeln die Gewährleistungs- und Wartungsservices für IBM Appliances, die der Kunde von IBM oder einem autorisierten Reseller erworben hat. Durch Unterschrift erklärt der Kunde sein Einverständnis mit den Bedingungen dieser EB ohne Änderung. Alle in Fettschrift hervorgehobenen Begriffe, die in diesen EB nicht definiert sind, haben die Bedeutung, mit der sie in dem Vertrag verwendet werden.

1. **Begriffsbestimmungen**

Austauschbare Funktionseinheit (Customer Replaceable Unit = "CRU") ist ein Maschinenkomponententeil, das als eine durch den Kunden austauschbare Funktionseinheit gekennzeichnet ist (z. B. Tastaturen, Speicher oder Festplattenlaufwerke).

Miscellaneous Equipment Specification ("MES") ist eine Änderung an einer installierten Maschinenkomponente gemäß der Angabe in einem Auftragsdokument, durch die normalerweise (ohne darauf beschränkt zu sein) einige oder alle Ressourcen, die als Teil der Konfiguration der betreffenden Maschinenkomponente installiert sind, funktional erweitert werden. Im Rahmen einer MES kann ein Server z. B. sowohl durch Verarbeitungskapazität als auch Hauptspeicher erweitert werden, einer Plattenspeichereinheit kann Speicherkapazität hinzugefügt werden oder einer Maschinenkomponente können Ein-/Ausgabeadapter hinzugefügt werden, usw. Eine MES kann auch bedeuten, dass einer Maschinenkomponente Zusatzeinrichtungen hinzugefügt oder daraus ausgebaut werden oder dass Typen- und/oder Modelländerungen an einer Maschinenkomponente vorgenommen werden, aber nur in dem Umfang, der von IBM in einem Ankündigungsschreiben für eine bestimmte Maschinenkomponente angegeben ist.

Service ist die Durchführung einer Aufgabe sowie Unterstützung und Support oder der Zugriff auf Ressourcen (z. B. eine Informationsdatenbank), die IBM dem Kunden gemäß der Angabe in einem Auftragsdokument zur Verfügung stellt. Service, der auf der Grundlage dieser EB erworben wird, ist ein berechtigtes Produkt.

Angegebener Standort ist ein Standort im Unternehmen des Kunden, an dem Services gemäß der Angabe in einem Auftragsdokument erbracht werden. Alle an angegebenen Standorten erbrachten Services unterliegen den Bedingungen dieser EB.

Reguläre Geschäftstage sind die allgemein anerkannten Arbeitstage pro Woche in einem Land oder einer Region, ausgenommen lokale gesetzliche Feiertage.

Reguläre Geschäftszeiten sind die ortsüblichen Geschäftszeiten an einem regulären Geschäftstag.

Servicezeit ist der in einem Auftragsdokument angegebene Zeitraum, in dem IBM Serviceleistungen gemäß diesen EB in einem bestimmten Land erbringt.

2. **Struktur**

Diese EB umfassen **Teil 1 - Allgemeine Bedingungen** und **Teil 2 - Länderspezifische Bedingungen** (sofern vorhanden). Die in Teil 2 enthaltenen Bedingungen können die in Teil 1 enthaltenen Bedingungen ersetzen oder ändern.

3. **Umfang der Services**

Der Service für IBM Appliances während und nach der Gewährleistung ist ein Komplettangebot, das sich aus bestimmten Serviceleistungen für Programmkomponenten, Maschinenkomponenten und (sofern vorhanden) die Maschinencodekomponente einer IBM Appliance zusammensetzt.

Für jeden angegebenen Standort, an dem Serviceleistungen im Rahmen dieser EB erbracht werden, wird bei Bedarf ein Auftragsdokument erstellt.

Falls sich Bedingungen in einem Auftragsdokument, diesen EB und dem Vertrag widersprechen, haben die Bedingungen eines Auftragsdokuments Vorrang vor den Bedingungen dieser EB und die Bedingungen dieser EB Vorrang vor dem Vertrag.

Die Appliance, die für die Appliance zu erbringenden Services, die Servicelaufzeit, ggf. zusätzlich geltende Bedingungen und der angegebene Standort sind im Auftragsdokument aufgeführt.

Weitere Einzelheiten zum Appliance-Service sind im IBM Passport Advantage Appliance Support Handbook ("Appliance Support Handbook") unter <http://www.ibm.com/software/appliance/support> zu finden.

4. Verantwortlichkeiten von IBM

Wenn der Kunde einen bestimmten Service für einen angegebenen Standort vertraglich vereinbart, erklärt IBM sich damit einverstanden, den betreffenden Service in Übereinstimmung mit den Bedingungen und Verpflichtungen in der Servicebeschreibung, die in diesen EB oder dem anwendbaren Auftragsdokument enthalten ist, zu erbringen.

5. Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde wird:

- a. wenn ein bestimmter Service die Bereitstellung von Zugriffscodes durch IBM sowie den Zugriff auf elektronische Diagnosetools, Informationsdatenbanken oder andere Einrichtungen zur Servicebereitstellung einschließt, deren Nutzung auf diejenigen Personen beschränken, die unter seiner Kontrolle zum Zugriff berechtigt sind, und die Nutzung nur zur Unterstützung der Appliances und Services gestatten, die in Auftragsdokumenten aufgeführt sind;
- b. Remotezugriff auf seine Appliance zur Fehlerdiagnose und -korrektur per Modem oder Internet bereitstellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, das Modem und die Telefonleitungen an seinem Standort zur Verfügung zu stellen und IBM temporären Benutzerzugriff auf seine Appliance einzurichten. Der Kunde gewährleistet, dass diese über Remotezugriff ausgeführten Aktivitäten unter seiner Kontrolle stattfinden. Der Kunde ist verantwortlich für i) alle Daten und den Inhalt der Datenbanken, die er IBM in Verbindung mit einem Service unter diesen EB zur Verfügung stellt, ii) die Auswahl und Implementierung von Prozeduren und Kontrollmechanismen im Hinblick auf Datenzugriff, -sicherheit, -verschlüsselung, -nutzung und -übertragung sowie iii) die Sicherung und Wiederherstellung der Datenbanken und der gespeicherten Daten. Falls der Kunde keinen Remotezugriff auf seine Appliance bereitstellt, kann sich die Fehlerbehebung zeitlich verzögern;
- c. alle Kommunikationsgebühren im Zusammenhang mit dem Zugriff auf diese Services bezahlen, insbesondere die Gebühren für Telefon- und Internetverbindungen, sofern von IBM nicht anders schriftlich festgelegt;
- d. bevor er seine Einrichtungen, Software, Hardware, Netze oder ähnliche Ressourcen IBM zur Verfügung stellt, umgehend alle Lizenzen oder Genehmigungen, die IBM oder ihre Unterauftragnehmer zum Zugriff auf diese Ressourcen sowie zu deren Nutzung und Änderung benötigen und soweit diese zur Erbringung der Services seitens IBM erforderlich sind, einholen. IBM wird ihrer Verpflichtungen zur Erbringung der Services enthoben, sofern sich die nicht rechtzeitige Einholung solcher Lizenzen oder Genehmigungen durch den Kunden nachteilig auf die Erbringung der Leistungen durch IBM auswirkt. Wenn Dritte Ansprüche gegenüber IBM geltend machen, die aus dem Versäumnis des Kunden resultieren, diese Lizenzen oder Genehmigungen umgehend einzuholen, verpflichtet sich der Kunde, IBM sämtliche Kosten und Schadensersatzbeträge, die IBM im Zusammenhang mit solchen Ansprüchen entstehen, zu erstatten;
- e. sich damit einverstanden erklären, dass für bestimmte Maschinenkomponententypen die Installation und Nutzung remoter Konnektivitätstools und Einrichtungen zur direkten Fehlermeldung und zur remoten Fehlereingrenzung und -behebung erforderlich sind;
- f. die Serviceanleitungen befolgen, die von IBM zur Verfügung gestellt werden oder im Appliance Support Handbook unter <http://www.ibm.com/software/appliance/support> zu finden sind. (Diese Anleitungen können Anweisungen zur Installation einer Maschinencodekomponente und anderer Programmupdates einschließen, die von einer IBM Internet-Website herunterzuladen oder von anderen elektronischen Medien zu kopieren sind, um die Appliance auf dem aktuellen Stand zu halten.); und
- g. die ihm im Rahmen dieser Serviceleistungen bereitgestellten Informationen einschließlich der elektronischen Diagnoseeinrichtungen und Einrichtungen zur Servicebereitstellung nur zur Unterstützung der Informationsverarbeitungsanforderungen innerhalb seines Unternehmens einsetzen.

Zudem ist der Kunde damit einverstanden, dass IBM berechtigt ist, für die Bereitstellung des Service globale Ressourcen (Staatsbürger aus der EU und außerhalb der EU, sowohl vor Ort als auch an Standorten weltweit) einzusetzen.

6. Einsatz von Personal

Der Kunde und IBM werden jeweils Mitarbeiter einsetzen, die qualifiziert sind, die der jeweiligen Partei aus diesen EB obliegenden Verpflichtungen zu erfüllen. Im Übrigen sind die Parteien für die Auswahl und den Einsatz sowie die Beaufsichtigung, Steuerung, Kontrolle und Entlohnung ihrer jeweiligen Mitarbeiter verantwortlich. Vorbehaltlich der vorstehenden Regelung hat jede Partei das Recht, selbst über den Einsatz ihrer Mitarbeiter und Auftragnehmer zu bestimmen.

IBM kann Unterauftragnehmer mit der Erbringung der Serviceleistungen beauftragen oder Unterauftragnehmer zur Unterstützung bei der Erbringung der Serviceleistungen einsetzen, wobei IBM für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen unter diesen EB und für die Durchführung der Serviceleistungen verantwortlich bleibt.

7. Service für IBM Appliances (während und nach der Gewährleistung)

7.1 Servicezeiten

Die Servicezeiten für jede Appliance, zu denen IBM Serviceleistungen für die jeweilige Appliance erbringt, sind im Appliance Support Handbook unter <http://www.ibm.com/software/appliance/support> aufgeführt.

Sofern nicht anders angegeben, erbringt IBM die Serviceleistungen in jedem Land oder jeder Region an den regulären Geschäftstagen während der regulären Geschäftszeiten. Für einige Services werden zusätzliche Optionen bei den Servicezeiten angeboten.

7.2 Service für IBM Maschinenkomponenten (während und nach der Gewährleistung)

IBM bietet bestimmte Servicetypen an, durch die die Übereinstimmung der Maschinenkomponenten mit den vereinbarten Spezifikationen aufrechterhalten oder wiederhergestellt wird. IBM teilt dem Kunden die für die jeweilige Maschinenkomponente verfügbaren Servicetypen mit. IBM behält sich vor, i) eine fehlerhafte Maschinenkomponente entweder zu reparieren oder auszutauschen und ii) den Service am Standort des Kunden oder in einem Servicezentrum zu erbringen. IBM wird ausgewählte technische Änderungen in IBM Maschinenkomponenten einbauen und verwalten sowie vorbeugende Wartungsmaßnahmen durchführen.

Modellerweiterungen, für die IBM Wartungsservice erbringt, müssen in eine Maschinenkomponente an- oder eingebaut sein, die i) durch die Seriennummer festgelegt ist und ii) sich auf einem mit der Modellerweiterung kompatiblen Stand der technischen Änderung (engineering-change level) befindet.

Ergibt sich aus dem vereinbarten Servicetyp, dass die fehlerhafte Maschinenkomponente bei IBM anzuliefern ist, ist der Kunde verpflichtet, die Maschinenkomponente sachgerecht zu verpacken und - soweit nichts anderes vereinbart ist - auf seine Kosten an den von IBM benannten Ort zu senden. Nach durchgeführter Reparatur oder dem Austausch der Maschinenkomponente wird IBM - soweit nichts anderes vereinbart ist - die Maschinenkomponente auf ihre Kosten an den Kunden zurücksenden. IBM trägt die Gefahr eines zufälligen Untergangs oder einer Verschlechterung, solange sich die Maschinenkomponente bei IBM befindet oder auf Kosten von IBM transportiert wird.

Der Kunde wird:

- a. sofern er nicht selbst Eigentümer der Maschinenkomponente ist, die Zustimmung des Eigentümers zur Erbringung von Wartungsservices an einer Maschinenkomponente einholen;
- b. soweit für die jeweilige Maschinenkomponente zutreffend, vor Erbringung der jeweiligen Serviceleistung durch IBM:
 - (1) eine Fehlereingrenzung und die Serviceanforderung nach den Vorgaben von IBM durchführen;
 - (2) alle auf einer Maschinenkomponente befindlichen Programme, Daten und Zahlungsmittel sichern; und
 - (3) IBM über eine Änderung des Aufstellungsortes einer Maschinenkomponente informieren; und
- c. im Falle der Rückgabe einer Maschinenkomponente, gleich aus welchem Grund:
 - (1) sämtliche Daten, einschließlich i) personenbezogener Daten und ii) vertraulicher oder anderweitig geschützter Informationen des Kunden, löschen. Ist das Entfernen oder

Löschen personenbezogener Daten nicht möglich, verpflichtet sich der Kunde, diese Informationen so umzuwandeln (z. B. durch Anonymisierung), dass sie nach geltendem Recht nicht mehr als personenbezogene Daten gelten;

(2) in der Maschinenkomponente befindliche Zahlungsmittel entfernen. IBM übernimmt keine Haftung für in der Maschinenkomponente befindliche Zahlungsmittel sowie Programme, die nicht von IBM mit der Maschinenkomponente bereitgestellt wurden, oder in der Maschinenkomponente enthaltene Daten; und

(3) IBM die Genehmigung erteilen, zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen dieses Vertrags die gesamte Appliance oder Teile davon an andere IBM Standorte oder Standorte von Dritten weltweit zu verschicken.

7.2.1 Austausch von Maschinenkomponenten oder Teilen

Soweit im Rahmen der Serviceerbringung der Austausch einer Maschinenkomponente oder eines Teils erforderlich ist, geht das Eigentum an der ausgetauschten Maschinenkomponente oder dem ausgetauschten Teil (nachfolgend das "Ausgetauschte" genannt) auf IBM über und das Eigentum am Ersatz auf den Kunden über. Der Kunde bestätigt, dass sich alles Ausgetauschte in ursprünglichem und unverändertem Zustand befindet. Der von IBM zur Verfügung gestellte Ersatz kann fabrikneu oder zertifiziert aufgearbeitet sein, wird aber in jedem Fall voll funktionsfähig sein und mindestens die gleiche Funktionalität aufweisen wie das Ausgetauschte. Der Ersatz erhält den Gewährleistungs- oder Wartungsservicestatus der ausgebauten Maschinenkomponente oder des ausgebauten Teils. Vor einem Austausch einer Maschinenkomponente oder eines Teils wird der Kunde sämtliche Zusatzeinrichtungen, Teile, Optionen, Änderungen und Anbauten, für die kein Wartungsservice vereinbart wurde, entfernen. Der Kunde hat ferner zu gewährleisten, dass ausgetauschte Maschinenkomponenten und Teile, die an IBM zurückgegeben werden, nicht mit Rechten Dritter belastet sind, die deren Austausch entgegenstehen könnten.

Der Service für einige IBM Maschinenkomponenten beinhaltet, dass IBM dem Kunden austauschbare Ersatzteile zur Installation beim Kunden liefert. Solche austauschbaren Einheiten können i) eine CRU oder ii) eine vollständige Maschinenkomponente sein. Der Kunde kann IBM - gegen zusätzliche Berechnung - beauftragen, die auszutauschende CRU oder Maschinenkomponente zu installieren. IBM liefert Informationen und den Austausch betreffende Anweisungen zusammen mit der Maschinenkomponente; zudem sind diese auch jederzeit auf Anfrage des Kunden bei IBM erhältlich. Darin können Informationen und Anweisungen enthalten sein, wie mit fehlerhaften CRUs oder Maschinenkomponenten umzugehen ist, z. B. ob diese an IBM zurückzugeben sind. Ist eine Rückgabe erforderlich, werden weitere Anweisungen für die Rückgabe und ein Versandkarton mit den Ersatzteilen geliefert. Dem Kunden werden die Ersatzteile in Rechnung gestellt, wenn er die fehlerhafte CRU oder Maschinenkomponente nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der Ersatzteile durch den Kunden an IBM zurücksendet.

7.2.2 Ausschlüsse

Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil des Wartungsservice:

- a. Ersatz von Zusatzausrüstung, Erstausstattungs- und Verbrauchszubehör (wie Batterien und Druckerpatronen) sowie Konstruktionsteile (wie Rahmen und Verkleidungen);
- b. Beseitigung von Störungen, die durch unfachmännische Bedienung einschließlich nicht fachgerechter Wartung der Maschinenkomponente durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden, sowie die Beseitigung von Störungen, die durch Unfälle, Veränderungen, falsche Umgebungs- und Einsatzbedingungen verursacht wurden;
- c. Leistungen für Maschinenkomponenten, an denen Maschinenkomponenten- oder Teilekennzeichnungen geändert oder entfernt wurden;
- d. Beseitigung von Störungen, die durch ein Produkt verursacht wurden, für das IBM keine vertragliche Wartungsverpflichtung hat;
- e. Durchführung von Umbauten an Maschinenkomponenten; oder
- f. Wartungsservice für eine Maschinenkomponente, auf der der Kunde Kapazitäten nutzt, deren Nutzung mit IBM vertraglich nicht vereinbart wurde.

7.2.3 Wartungsservice-Upgrade

Bereits während der Dauer der Gewährleistung kann der Kunde für bestimmte Maschinenkomponenten über den Gewährleistungsumfang hinaus gegen Berechnung weitere Wartungsservices ("Warranty

Service Upgrade“) vereinbaren, die in einem Auftragsdokument angegeben sind. IBM erbringt den Service für die Appliances gemäß der Beschreibung in diesen EB, das Warranty Service Upgrade ist jedoch kostenpflichtig. Der Kunde kann das Warranty Service Upgrade während der Gewährleistungsfrist weder kündigen noch auf eine andere Appliance übertragen.

Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist wird der Wartungsservice für die Maschinenkomponente auf den gleichen Service-Level (sofern verfügbar) umgestellt, den der Kunde für das Warranty Service Upgrade gewählt hat.

Weitere Einzelheiten zu den Optionen für Warranty Service Upgrades bei Appliances sind unter <http://www.ibm.com/software/appliance/support> zu finden.

7.3 Service für Programmkomponenten (während und nach der Gewährleistung)

Während der Gewährleistungsfrist erbringt IBM Service für die Programmkomponente von IBM Appliances entsprechend der Lizenzvereinbarung für die Programmkomponente. IBM leistet zusätzliche Unterstützung für Programmkomponenten sowohl während als auch nach der Gewährleistungsfrist gemäß der Beschreibung im Abschnitt “Software-Subscription und -Support und ausgewählte Supportleistungen” des Vertrags.

Software-Subscription und -Support für die Programmkomponente einer Appliance während der Gewährleistungsfrist beginnt am Installationsdatum.

7.4 Serviceoptionen (während und nach der Gewährleistung)

Für bestimmte IBM Appliances kann der Kunde zusätzliche Serviceoptionen wählen, die in einem Auftragsdokument angegeben sind (“Serviceoptionen”). IBM stellt diese zusätzlichen Serviceoptionen in Übereinstimmung mit den Servicebeschreibungen bereit, die in einem Auftragsdokument enthalten sind. IBM erbringt den Service für die Appliances gemäß der Beschreibung in diesen EB, die Serviceoptionen sind jedoch kostenpflichtig.

Der Kunde kann die Serviceoption während der Servicelaufzeit weder kündigen noch auf eine andere Appliance übertragen.

Weitere Einzelheiten zu den Serviceoptionen für Appliances sind im IBM Appliance Support Handbook unter <http://www.ibm.com/software/appliance/support> zu finden.

8. Wartungsservice für IBM Maschinenkomponenten (nach der Gewährleistung)

Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist wird der Gewährleistungsservice für die IBM Maschinenkomponente auf Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service in Übereinstimmung mit den Bedingungen in Ziffer 3.5.4 des Vertrags “Automatische jährliche Verlängerung von Software-Subscription und -Support und ausgewählter Supportleistungen”, einschließlich der anwendbaren länderspezifischen Bedingungen, umgestellt. Für die Zwecke dieser EB werden außerdem die Wörter “und Wartungsservice” nach den Wörtern “Software-Subscription und -Support” hinzugefügt.

Im Rahmen der Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service wird IBM Service für IBM Maschinenkomponenten gemäß der Beschreibung in diesen EB für die Appliances erbringen, die in einem Auftragsdokument angegeben sind. Dieser Service für IBM Maschinenkomponenten schließt zudem Folgendes ein:

- a. Remote-Unterstützung des Kunden bei der Entscheidung, ob Systemfehler mit der IBM Maschinenkomponente oder der Programmkomponente zusammenhängen (Fehlereingrenzung);
- b. Diagnose- und Instandhaltungsservice vor Ort und über Remotezugriff in Übereinstimmung mit dem Servicetyp für die IBM Maschinenkomponenten der Appliances, die in einem Auftragsdokument angegeben sind, damit die Funktion der IBM Maschinenkomponenten mit den vereinbarten Spezifikationen aufrechterhalten oder wiederhergestellt wird;
- c. Installation von Überwachungsprogrammen, sofern solche Programme für die IBM Maschinenkomponenten der Appliances, die in einem Auftragsdokument angegeben sind, verfügbar sind, um Folgendes durchzuführen:
 - (1) Ermittlung und Analyse permanenter Fehler;
 - (2) Korrelation temporärer Fehler; und
 - (3) Erkennung und Meldung von Problemen mit Datenträgern.

IBM behält das Eigentumsrecht an allen Überwachungsprogrammen. Der Kunde wird nur zur Ausführung der Überwachungsprogramme lizenziert, soweit IBM dies für erforderlich hält, um die herein beschriebenen Serviceleistungen zu erbringen;

- d. Serviceleistungen von Systemberatern aus den Bereichen IBM Fertigung, Engineering und Entwicklung, soweit IBM dies für erforderlich erachtet;
- e. Planung, Terminierung und Installation von standardmäßig verfügbaren technischen Änderungen oder Field Change Orders, die zur Verbesserung der Funktionsfähigkeit, Leistung oder Sicherheit der berechtigten IBM Maschinen erforderlich sind;
- f. Unterstützung des Kunden bei der Einrichtung und Implementierung elektronischer Unterstützungseinrichtungen; und
- g. Aktivierung elektronischer Einrichtungen zur ausschließlichen Nutzung durch IBM Mitarbeiter, um per Remotezugriff Diagnosemaßnahmen durchzuführen, Fixes anzuwenden und Updates für IBM Maschinenkomponenten von Appliances vorzunehmen, die in einem Auftragsdokument angegeben sind.

9. Gewährleistung für Service

Zusätzlich zu den Gewährleistungen aus dem Vertrag gewährleistet IBM, dass jeder IBM Service fachmännisch und sachgerecht nach der aktuellen Beschreibung erbracht wird.

10. Servicelaufzeit und Verlängerung für Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service

Die anfängliche Servicelaufzeit für IBM Maschinenkomponenten ist die Gewährleistungsfrist, die in einem Auftragsdokument für die IBM Maschinenkomponente der Appliance angegeben ist.

Gewährleistungsservices können nicht verlängert werden. Wenn der Kunde Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service für eine Appliance erwirbt, wird die anfängliche Servicelaufzeit für Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service so behandelt, als ob es sich um die Verlängerung einer vorherigen Servicelaufzeit für i) die IBM Maschinenkomponente einer Appliance und ii) Software-Subscription- und -Support für die Programmkomponente einer Appliance handelt.

Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service wird mit dem gleichen Service-Level (sofern verfügbar) bereitgestellt, für den der Kunde während der Gewährleistungsfrist berechtigt war, oder mit dem gleichen Service-Level, den der Kunde für ein Warranty Service Upgrade gewählt hat. Die anfängliche Servicelaufzeit für Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service beginnt an dem Tag nach Ablauf der Gewährleistungsfrist für die IBM Maschinenkomponente. Die anfängliche Servicelaufzeit für Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service endet am i) letzten Tag des entsprechenden Monats im Folgejahr, es sei denn, die Gewährleistungsfrist endet am letzten Tag des Monats, dann endet die Servicelaufzeit am letzten Tag des Monats, 12 Monate nach dem Ablaufdatum der Gewährleistungsfrist für die Maschinenkomponente oder ii) am Jahrestag des Kunden für eine Servicelaufzeit von weniger als 12 vollen Monaten gegen Berechnung einer anteiligen Gebühr, wobei die Servicelaufzeit für Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service an den Jahrestag angeglichen wird.

Wenn der Kunde Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service für eine Appliance bestellt, kann er später die ablaufende Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service gemäß den Bedingungen in Ziffer 3.5.4 des Vertrags "Automatische jährliche Verlängerung von Software-Subscription und -Support und ausgewählter Supportleistungen", einschließlich der anwendbaren länderspezifischen Bedingungen, verlängern. Für die Zwecke der Serviceleistungen, die gemäß diesen EB erbracht werden, werden jedoch die Wörter "und Wartungsservice" nach den Wörtern "Software-Subscription und -Support" hinzugefügt.

11. Wiedereinsetzung des Service

Wenn der Kunde beabsichtigt, abgelaufene Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service wiedereinzusetzen, muss er die Wiedereinsetzung der IBM Appliance-Wartung, die die Wiedereinsetzung von Software-Subscription und -Support einschließt, erwerben. IBM ist berechtigt, vor der Wiedereinsetzung der Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service die Appliance auf Kosten des Kunden zu untersuchen. Falls sich die Appliance nicht in einem wartungsbereiten Zustand befindet, wird der Kunde entweder IBM beauftragen, den wartungsbereiten Zustand gegen Berechnung wiederherzustellen oder seinen Antrag auf Wiedereinsetzung der Appliance-Wartung widerrufen. IBM

kann nach eigenem Ermessen bestimmen, ob Wiederherstellungsmaßnahmen möglich sind. Wiederherstellungsmaßnahmen werden als Leistungen gegen Entgelt erbracht.

12. Kündigung und Zurückziehung eines Service

Wenn IBM die Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service für eine bestimmte Appliance zurückzieht, nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass

- a. IBM keine Verlängerung der Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service für die betreffende Appliance bereitstellt; und
- b. bei bereits vor der Benachrichtigung der Zurückziehung erfolgter Verlängerung der Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service für die Appliance IBM entweder bis zum Ende der derzeitigen Servicelaufzeit Appliance-Wartung mit Subscription- und Support-Service für die betreffende Appliance weiterhin erbringen wird oder der Kunde eine anteilige Rückerstattung erhalten kann.

Soweit Vertragsbedingungen ihrer Natur nach nicht zeitlich befristet sind, gelten sie nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses fort; dies gilt auch für eventuelle Rechtsnachfolger und Bevollmächtigte.

Teil 2 - Länderspezifische Bedingungen

Die nachfolgenden länderspezifischen Bedingungen ersetzen oder ergänzen die betreffenden Bedingungen in Teil 1 für Geschäftsvorgänge, die in den unten aufgeführten Ländern stattfinden. Alle Bedingungen in Teil 1, die von diesen Änderungen oder Ergänzungen nicht betroffen sind, bleiben unverändert und behalten ihre Gültigkeit. Teil 2 ist wie folgt aufgebaut:

- Ergänzungen zu weiteren Bedingungen der EB, die für die EMEA-Länder (Europa, Naher/Mittlerer Osten und Afrika) gelten

ERGÄNZUNGEN FÜR DIE EMEA-LÄNDER

ÖSTERREICH

7.2 Service für IBM Maschinenkomponenten (während und nach der Gewährleistung)

Der folgende Text wird als zweiter Satz im vierten Absatz hinzugefügt:

Während der Gewährleistungsfrist wird IBM dem Kunden die Transportkosten für die Anlieferung der fehlerhaften Maschinenkomponente bei IBM erstatten und die Kosten für die Rücklieferung zum Kunden übernehmen.

DEUTSCHLAND

7.2 Service für IBM Maschinenkomponenten (während und nach der Gewährleistung)

Der folgende Text wird als zweiter Satz im vierten Absatz hinzugefügt:

Während der Gewährleistungsfrist wird IBM dem Kunden die Transportkosten für die Anlieferung der fehlerhaften Maschinenkomponente bei IBM erstatten.

Diese EB für Appliance-Services, der Vertrag sowie alle zugehörigen Auftragsdokumente stellen den vollständigen Vertrag zwischen den Vertragsparteien im Hinblick auf Geschäftsvorgänge dar, in deren Rahmen der Kunde Gewährleistungs- und Wartungsservices für IBM Appliances erwirbt, und ersetzen alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Absprachen, Zusicherungen, Zusagen, Gewährleistungen, Versprechen, Abmachungen und Verpflichtungen zwischen dem Kunden und IBM in Bezug auf die Appliance-Services. Durch Anerkennung dieser EB einschließlich aller anwendbaren Auftragsdokumente stimmen beide Vertragsparteien darin überein, sich nicht auf irgendwelche Darstellungen zu verlassen, die nicht in diesen EB, dem Vertrag oder einem Auftragsdokument enthalten sind. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen in einer schriftlichen Mitteilung des Kunden (z. B. in einer Bestellung) sind unwirksam.

Durch handschriftliche oder, sofern gesetzlich zulässig, elektronische Unterzeichnung dieser EB (oder eines anderen Dokuments, das diese EB durch Bezugnahme darauf einschließt) erklären die Vertragsparteien ihr Einverständnis mit den Bedingungen dieser EB. Nach Unterzeichnung i) wird jede originalgetreue Vervielfältigung dieser EB (z. B. durch elektronisches Image, Fotokopie oder Faksimile) dem Original gleichgestellt und ii) unterliegen alle Gewährleistungs- und Wartungsservices für Appliances, die im Rahmen dieser EB erbracht werden, den darin enthaltenen Bedingungen.

<Eingetragener Firmenname des Kunden>

<IBM Legal Entity>

Rechtverbindliche Unterschrift(en) des Kunden

Rechtsverbindliche Unterschriften

Name(n) (in Klarschrift):

Namen (in Klarschrift):

Datum:

Datum:

Vertragsnummer/Standortnummer:

IBM Kundennummer:

Kundenadresse: _____

