

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der IBM für Services (AGB Services)

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM Deutschland GmbH (nachfolgend „IBM“ genannt) sowie die anwendbaren Anlagen und Auftragsdokumente gelten für Kundenbestellungen von Services der IBM (nachfolgend auch „IBM Produkte“ genannt) sowie Services anderer Anbieter (nachfolgend „Produkte anderer Anbieter“ genannt), die bei IBM erhältlich sind, IBM Produkte und Produkte anderer Anbieter werden nachfolgend zusammen auch „Produkte“ oder „Services“ genannt. Einzelheiten zu Services, Angeboten oder Bestellungen sind in den Auftragsdokumenten (z. B. Bestellschein und Auftragsbestätigung) und ggf. erstellten Anlagen enthalten. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Auftragsdokumente und ggf. erstellte Anlagen bilden die Vereinbarung (nachfolgend „Vereinbarung“ genannt). Bei Widersprüchen hat eine Anlage Vorrang vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und ein Auftragsdokument hat Vorrang vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und allen Anlagen.

### 1. Services

- a. IBM erbringt Beratungs-, Installations-, Anpassungs-, Konfigurations-, Wartungs- und sonstige Services gemäß der Beschreibung in den Auftragsdokumenten und ggf. erstellten Anlagen. Services können in Form von **Werk- und Dienstleistungen** erbracht werden.
- b. Der Kunde erhält gegen vollständige Zahlung der nach dieser Vereinbarung geschuldeten Vergütung das **Nutzungsrecht** an urheberrechtlich geschützten Werken, die IBM gemäß der vereinbarten Leistungsbeschreibung für den Kunden entwickelt („**Projektmaterialien**“). Projektmaterialien umfassen weder urheberrechtlich geschützte Werke, die dem Kunden zwar gemäß der vereinbarten Leistungsbeschreibung bereitgestellt, aber nicht für ihn erstellt werden, noch Änderungen oder Erweiterungen dieser Werke, die im Rahmen der Leistungsbeschreibung vorgenommen werden („**Bestehende Werke**“). Für einige Bestehende Werke gelten eigenständige Lizenzvereinbarungen („**Bestehende Lizenzierte Werke**“). Ein Programm ist ein Beispiel für ein Bestehendes Lizenziertes Werk, für das eigenständige Lizenzbedingungen gelten. Gegen vollständige Zahlung der nach dieser Vereinbarung geschuldeten Vergütung erteilt IBM dem Kunden das unwiderrufliche, nicht ausschließliche, weltweite Recht, Bestehende Werke, bei denen es sich nicht um Bestehende Lizenzierte Werke handelt, zu nutzen, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen und abgeleitete Werke davon zu erstellen. IBM behält das unwiderrufliche, nicht ausschließliche, weltweite, abgegoltene Recht, Projektmaterialien zu nutzen, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen, in Unterlizenz zu vergeben oder zu verteilen und abgeleitete Werke davon zu erstellen.
- c. Beide Vertragsparteien können einen Service kündigen, wenn ein Verstoß gegen wesentliche vertragliche Verpflichtungen in Verbindung mit dem Service nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums behoben wird. Bevor IBM den Service zurückzieht, wird IBM den Kunden unter Einhaltung einer Frist von mindestens 90 Tagen entsprechend informieren. Im Falle der **vorzeitigen Beendigung** dieser Vereinbarung ist der Kunde zur Zahlung der vollständigen Vergütung für Services, die bis zum Wirksamkeitsdatum der Beendigung erbracht wurden, verpflichtet. Ferner hat der Kunde in diesen Fällen, mit Ausnahme einer Beendigung aufgrund eines von IBM verschuldeten außerordentlichen Kündigungsgrundes, die Pflicht zur Zahlung der in der vereinbarten Leistungsbeschreibung oder in den Auftragsdokumenten und den ggf. erstellten Anlagen angegebenen Kündigungs- oder Ablösegebühren sowie aller angemessenen zusätzlichen Kosten, die IBM aufgrund der vorzeitigen Beendigung entstehen, z. B. Kosten in Verbindung mit Unteraufträgen oder Standortverlegungen. IBM wird die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um diese zusätzlichen Kosten zu minimieren.

### 2. Gewährleistungen

- a. IBM gewährleistet, dass Services mit **wirtschaftlich angemessener Sorgfalt und Fachkenntnis** gemäß den jeweiligen Auftragsdokumenten und den ggf. erstellten Anlagen, erbracht werden. Ferner gewährleistet IBM, dass in dem Zeitpunkt ihrer jeweiligen Bereitstellung Projektmaterialien den in den Auftragsdokumenten und in den ggf. erstellten Anlagen enthaltenen Bedingungen und **Werkleistungen** den **vereinbarten Kriterien** für ihre Fertigstellung entsprechen werden. Die Gewährleistung für einen Service endet, sobald der Service endet.
- b. IBM wird **Gewährleistungsmängel** beheben, über die sie vom Kunden schriftlich informiert wurde, und zwar nach eigener Wahl durch Mangelbeseitigung oder Ersatz des betroffenen Produkts durch ein funktional mindestens gleichwertiges Produkt. Gelingt es IBM auch nach Setzung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist nicht, den Mangel zu beheben, kann der Kunde – soweit der Wert oder die Tauglichkeit der Leistung eingeschränkt ist – nach seiner Wahl Herabsetzung des Preises oder Rückgängigmachung des Vertrags verlangen. Bei unerheblichen Mängeln ist jedoch ein Rücktritt vom Vertrag ausgeschlossen. Im Übrigen finden die Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Haftung und Entschädigung Anwendung. Soweit in den Auftragsdokumenten oder ggf. erstellten Anlagen nichts Abweichendes geregelt ist, beträgt der Gewährleistungszeitraum ein (1) Jahr. Bei Dienstleistungen besteht kein Anspruch auf Gewährleistung. Unbeschadet der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführten Gewährleistungsrechte des Kunden wird darauf hingewiesen, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Produkten der Informationstechnologie unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. IBM gewährleistet daher weder eine unterbrechungsfreie noch fehlerfreie Nutzung eines Services. Diese Gewährleistungen sind abschließend und ersetzen sämtliche sonstigen eventuell bestehenden Gewährleistungsansprüche des Kunden. Die IBM Gewährleistungen umfassen nicht die Beseitigung von Fehlern, die durch unsachgemäßen Gebrauch, Änderungen oder Schäden, die nicht von IBM verursacht wurden, durch die Nichteinhaltung der von IBM bereitgestellten Anweisungen oder durch andere in einer Anlage oder einem Auftragsdokument genannte Ursachen entstehen. Produkte anderer Anbieter werden unter dieser Vereinbarung ohne Wartung (auf „as-is“-Basis) verkauft.
- c. **Garantien anderer Anbieter** werden ohne eigene Verpflichtung von IBM an den Kunden weitergegeben..

### 3. Vergütung, Steuern, Zahlung und Prüfung

- a. Der Kunde verpflichtet sich zur Zahlung der vereinbarten Vergütung für ein IBM Produkt oder ein Produkt eines anderen Anbieters, aller etwaiger Gebühren, sowie sämtlicher Verzugszinsen. Die Vergütung versteht sich zuzüglich aller anwendbaren Zölle, Steuern und sonstigen Abgaben, die von einer Behörde im Zusammenhang mit dem Erwerb von Produkten oder Services unter der Vereinbarung auferlegt werden. Rechnungsbeträge sind bei Erhalt der Rechnung fällig und die Zahlung muss innerhalb von 30 Tagen auf ein von IBM angegebenes Konto erfolgen. Vorausbezahlte Services müssen innerhalb des vereinbarten Zeitraums in Anspruch genommen werden. IBM gewährt keine Gutschriften oder Rückerstattungen für vorausbezahlte Einmalgebühren oder sonstige bereits fällige oder bezahlte Vergütungen.
- b. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, i) Quellensteuern, soweit gesetzlich erforderlich, direkt an die zuständige Behörde zu entrichten, ii) IBM eine Steuerbescheinigung als Nachweis der geleisteten Zahlung vorzulegen, iii) IBM nur den Nettobetrag nach Steuern zu bezahlen und iv) in dem Bestreben, eine Steuerbefreiung oder Ermäßigung dieser Steuern zu erreichen, umfassend mit IBM zusammenzuarbeiten und unverzüglich alle relevanten Dokumente auszufüllen und einzureichen.

### 4. Haftung und Entschädigung

- a. Unabhängig von der Rechtsgrundlage ist die **Gesamthaftung** der IBM auf Schadensersatz aufgrund einfacher fahrlässiger Pflichtverletzung in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung begrenzt auf den Betrag von € 500.000 (fünfhunderttausend Euro) oder, falls dieser höher ist, den Betrag, den der Kunde für die Leistungen von IBM unter dieser Vereinbarung (bei wiederkehrenden Leistungen in den zwölf Monaten vor dem jeweils letzten haftungsbegründenden Ereignis) gezahlt hat. IBM haftet im Falle einfacher fahrlässiger Pflichtverletzung nicht für mittelbare Schäden oder wirtschaftliche Folgeschäden (einschließlich entgangener Gewinne oder Umsätze und ausgebliebener Einsparungen).
- b. Die Haftungseinschränkungen gelten auch zugunsten der Unterauftragnehmer, Mitarbeiter und Geschäftsführer der IBM sowie bei gesetzlicher Haftung. Sie finden keine Anwendung auf i) die Verpflichtung zur Zahlung an Dritte gemäß nachstehendem Absatz, ii) Schadensersatzansprüche im Zusammenhang mit Personenschäden (einschließlich Tod), (iii) Verluste oder Schäden, die durch Verletzung einer in Verbindung mit einem Geschäftsvorgang unter dieser Vereinbarung von IBM übernommenen Garantie entstanden sind, und (iv) Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden..
- c. Wenn ein **Dritter Ansprüche gegen den Kunden** geltend macht, die aus einer Verletzung eines **gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts** durch vertragsgemäße Nutzung eines unter dieser Vereinbarung erworbenen IBM Produkts hergeleitet werden, wird IBM den Kunden gegen diese Ansprüche verteidigen und dem Kunden alle Schadensersatzbeträge erstatten, die von einem Gericht endgültig auferlegt wurden oder in einem Vergleich enthalten sind, der zuvor von IBM gebilligt wurde, sofern der Kunde IBM unverzüglich (i) von der Geltendmachung solcher Ansprüche schriftlich benachrichtigt, (ii) die von IBM angeforderten Informationen bereitstellt und (iii) IBM alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen überlässt und sich zu einer angemessenen Mitwirkung, einschließlich Bemühungen um Schadensbegrenzung, bereiterklärt.
- d. Die im vorstehenden Absatz genannten Verpflichtungen von IBM gelten nicht für Ansprüche, die ganz oder teilweise auf Produkte anderer Anbieter oder Produkte oder Services, die nicht von IBM erworben wurden, zurückzuführen sind; oder für Ansprüche, die auf Rechtsverletzungen oder Verletzungen der Rechte Dritter beruhen, die durch vom Kunden bereitgestellte Inhalte, Materialien, Entwürfe oder Spezifikationen oder die Nutzung nicht aktueller Versionen oder Releases eines IBM Produkts verursacht wurden und durch die Nutzung des aktuellen Release oder der aktuellen Version vermeidbar gewesen wären.

### 5. Kündigung

Beide Vertragsparteien können diese Vereinbarung außerordentlich kündigen, wenn die jeweils andere gegen eine wesentliche vertragliche Verpflichtung verstößt, wobei die kündigende Vertragspartei die andere schriftlich mahnen und ihr eine angemessene Nachfrist zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen einräumen muss. Ein Zahlungsverzug gilt als Verstoß gegen eine wesentliche vertragliche Verpflichtung. Bedingungen, die ihrer Natur nach nicht zeitlich befristet sind, bleiben bis zu ihrer Erfüllung in Kraft und gelten auch für eventuelle Rechtsnachfolger oder Zessionare.

### 6. Geltendes Recht und Geltungsbereich

- a. Die Vertragsparteien sind für die Einhaltung i) der Gesetze und Bestimmungen, die sich auf ihre Geschäftstätigkeit und ihre Inhalte beziehen, sowie ii) der **Import-, Export- und Sanktionsgesetze** und -bestimmungen verantwortlich, einschließlich der Kontrollvorschriften eines Landes in Bezug auf den Handel mit Waffen, Rüstungs- und Verteidigungsgütern, insbesondere der International Traffic in Arms Regulations (ITAR; Regelungen des internationalen Waffenhandels) und der Kontrollvorschriften der USA, die den Export, Reexport oder Transfer von Produkten, Technologien, Services oder Daten, direkt oder indirekt, in bestimmte Länder, für bestimmte Nutzungsarten oder an bestimmte Endnutzer verbieten oder beschränken. Der Kunde trägt die Verantwortung für seine Nutzung von IBM Produkten oder Produkten anderer Anbieter.
- b. Beide Vertragsparteien sind damit einverstanden, dass auf diese Vereinbarung das **Recht der Bundesrepublik Deutschland** Anwendung findet. Falls eine der Bedingungen der Vereinbarung im Rahmen des geltenden Rechts ungültig oder undurchführbar ist oder wird, werden die übrigen Bedingungen davon nicht betroffen und gelten weiterhin in vollem Umfang. Gesetzlich unabdingbare Verbraucherschutzrechte haben Vorrang vor den Bedingungen der Vereinbarung. Die Vertragskonvention der Vereinten Nationen für den internationalen Warenverkauf kommt unter dieser Vereinbarung nicht zur Anwendung. Sämtliche Rechtsstreitigkeiten fallen ausschließlich in die Zuständigkeit des für Stuttgart (sachlich) zuständigen Gerichts.

## 7. Datenverarbeitung im Auftrag des Kunden

Die **Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung** von IBM unter [www.ibm.com/dpa](http://www.ibm.com/dpa) (EB-AV) sowie die jeweilige Anlage zu den EB-AV finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

## 8. Allgemeines

- a. Der Austausch **vertraulicher Informationen** erfolgt im Rahmen einer separaten schriftlichen Vertraulichkeitsvereinbarung. Soweit vertrauliche Informationen in Verbindung mit dieser Vereinbarung ausgetauscht werden, wird die zwischen den Vertragsparteien insoweit geschlossene Vertraulichkeitsvereinbarung Bestandteil dieser Vereinbarung.
- b. Der Kunde erklärt sein Einverständnis mit einer Anlage oder einem Auftragsdokument, indem er den Service bestellt, registriert, nutzt oder bezahlt. Alle **Änderungen** der Vereinbarung müssen schriftlich erfolgen und von beiden Vertragsparteien unterzeichnet werden. Bei Widersprüchen haben die Bedingungen einer Anlage oder der Auftragsdokumente Vorrang vor den Bedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- c. IBM ist ein **unabhängiger Vertragsnehmer** und weder als Vertreter oder im Rahmen eines Joint Venture noch als Partner- oder Treuhandunternehmen für den Kunden tätig und übernimmt keine regulatorischen Verpflichtungen des Kunden oder die Verantwortung für die Geschäftstätigkeit oder den Geschäftsbetrieb des Kunden. Jede Vertragspartei entscheidet selbst über den Einsatz sowie die Steuerung, Kontrolle und Entlohnung ihrer Mitarbeiter und Auftragnehmer.
- d. IBM Business Partner, die Produkte verwenden oder verfügbar machen, sind von IBM unabhängig und entscheiden allein über ihre Preise und Bedingungen. IBM ist weder für deren Handlungen noch für deren Unterlassungen, Äußerungen oder Angebote verantwortlich.
- e. IBM hat umfassende geschäftliche Verhaltensregeln und zugehörige Richtlinien eingeführt, die sich auf den Umgang mit Interessenkonflikten, Marktmissbrauch, Bestechung, Korruption und Betrug beziehen. IBM und ihre Mitarbeiter halten sich an diese Richtlinien und IBM erwartet von ihren Vertragspartnern das Bestehen vergleichbarer Richtlinien.
- f. IBM Business Partner sind von IBM unabhängig und entscheiden allein über ihre Preise und Bedingungen. IBM ist weder für deren Handlungen noch für deren Unterlassungen, Äußerungen oder Angebote verantwortlich.
- g. Der Kunde ist für die Einholung aller **Genehmigungen** verantwortlich, die zur Verwendung, Bereitstellung, Speicherung und Verarbeitung von Inhalten bei der Erbringung von Services erforderlich sind und trägt dafür Sorge, dass diese sich auch auf IBM erstrecken. Der Kunde ist für eine angemessene Sicherung von Inhalten verantwortlich. Teile der Kundeninhalte können gesetzlichen Vorschriften unterliegen oder Sicherheitsmaßnahmen erforderlich machen, die den Umfang der von IBM für ein Angebot angegebenen Maßnahmen überschreiten. Der Kunde wird derartige Inhalte nur einstellen oder bereitstellen, wenn IBM vorab schriftlich zugestimmt hat, zusätzlich erforderliche Sicherheitsmaßnahmen zu implementieren.
- h. **IBM und ihre verbundenen Unternehmen sowie die jeweiligen Auftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter können die geschäftsbezogenen Kontaktinformationen des Kunden, seiner Mitarbeiter und berechtigten Benutzer (zum Beispiel Name, Geschäftsadresse und -telefon, E-Mail und Benutzer-IDs) im Rahmen der Geschäftsbeziehung zwischen IBM und dem Kunden in allen Ländern speichern oder auf andere Weise verarbeiten, in denen sie geschäftlich tätig sind. Sofern die Benachrichtigung der betroffenen Personen oder deren Zustimmung für diese Verarbeitung erforderlich ist, wird der Kunde dies entsprechend veranlassen.**
- i. **Account Daten sind Informationen, die der Kunde IBM bereitstellt, um ein IBM Produkt für die Nutzung durch den Kunden zu aktivieren, oder die IBM mithilfe von Tracking-Technologien, wie Cookies und Web-Beacons, über die Nutzung eines IBM Produktes durch den Kunden erfasst. Account Daten umfassen nicht geschäftsbezogene Kontaktinformationen sowie personenbezogene Daten, die IBM im Auftrag des Kunden verarbeitet. IBM und ihre verbundenen Unternehmen sowie die jeweiligen Auftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter können Account Daten verarbeiten, um beispielsweise bestimmte Produktfunktionen zu aktivieren, die Nutzung zu verwalten, das Nutzererlebnis zu personalisieren und die Nutzung des IBM Produktes anderweitig zu unterstützen oder zu verbessern. Weitere Informationen sind in der IBM Online Datenschutzerklärung unter <https://www.ibm.com/privacy/details/de/de/> zu finden.**
- j. IBM kann Personal und Betriebsmittel an Standorten weltweit sowie **Unterauftragnehmer** zur Unterstützung bei der Bereitstellung von Services einsetzen.
- k. Der Kunde kann nur **aufrechnen** oder Zahlungen zurückbehalten, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- l. Die **Übertragung von Rechten und Pflichten** aus dieser Vereinbarung auf Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Vertragspartei. Davon ausgenommen bleibt die Abtretung von Zahlungsansprüchen durch IBM. Der Kunde erteilt schon jetzt seine Zustimmung zur Übertragung von Rechten und Pflichten aus dieser Vereinbarung durch IBM, die in Verbindung mit dem Verkauf desjenigen IBM-Geschäftsbereichs erfolgt, zu dem die im Rahmen dieser Vereinbarung bestellten Services gehören.
- m. Alle Mitteilungen unter dieser Vereinbarung müssen in **Textform** erfolgen.
- n. Aus dieser Vereinbarung oder einem Geschäftsvorgang unter dieser Vereinbarung können Dritte keine eigenen Ansprüche herleiten (**kein echter Vertrag zugunsten Dritter**).
- o. Ansprüche aus dieser Vereinbarung **verjähren** nach zwei Jahren ab ihrer jeweiligen Entstehung. Mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen ist keine der Vertragsparteien für die Nichterfüllung von Verpflichtungen aus Gründen

verantwortlich, die außerhalb ihres Einflussbereichs liegen. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass eventuelle **Meinungsverschiedenheiten** oder Beanstandungen zunächst im partnerschaftlichen Sinne einer Lösung zugeführt werden sollen.

- p. Soweit unter dieser Vereinbarung Freigaben, Abnahmen, Einwilligungen, Zugriffsberechtigungen, **Mitwirkungshandlungen** oder ähnliche Maßnahmen seitens einer Vertragspartei erforderlich sind, dürfen diese nicht ohne triftigen Grund verzögert oder verweigert werden.
- q. „**Unternehmensgesellschaften**“ umfassen (i) Unternehmen im selben Land, die IBM kontrolliert (als Eigentümer von mehr als 50% der stimmberechtigten Anteile), und (ii) andere Unternehmen, die IBM kontrollieren, die IBM kontrolliert oder die unter gemeinsamer Kontrolle mit IBM stehen.
- r. Lieferungen und Leistungen von IBM unterliegen ausschließlich diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM. Der Geltung von Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen.