

## Allgemeine Bedingungen für IT Integrationsleistungen, IMAC/D Services und andere abnahmebedürftige IT Werkleistungen

### 1 Allgemeines

- 1.1 Für Angebote und Leistungen der Fujitsu Technology Solutions GesmbH („FUJITSU“) im Bereich von IT Integrationsleistungen, IMAC/D Leistungen und anderen abnahmebedürftigen IT Services (Werkleistungen) gelten ausschließlich diese Allgemeinen Bedingungen. FUJITSU ist an widersprechende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden nur insoweit gebunden, als diese Bedingungen mit nachfolgenden Bedingungen übereinstimmen oder FUJITSU schriftlich zustimmt.
- 1.2 Soweit nicht anders vereinbart, bedürfen Bestellung und Auftragsbestätigung der Schriftform.
- 1.3 Verbindliche Termine und Fristen bedürfen für ihre Verbindlichkeit der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch FUJITSU.

### 2 Serviceleistungen

- 2.1 Art und Umfang der Serviceleistungen bestimmt sich nach den Inhalten des FUJITSU Angebots, dem Leistungs-schein und/oder dem Service-Datenblatt der FUJITSU. FUJITSU erbringt die Serviceleistungen, soweit nicht anders vereinbart, während der bei FUJITSU vor Ort üblichen Geschäftszeiten.

### 3 Mitwirkung des Kunden

- 3.1 Der Kunde trägt weiterhin die übergeordnete Gesamtprojekt- und Gesamtergebnisverantwortung.
- 3.2 Der Kunde benennt einen verantwortlichen, sachkundigen und entscheidungsbefugten Projektansprechpartner, es sei denn, dies ist aufgrund Art und Umfang der geschuldeten Leistung nicht erforderlich.
- 3.3 Der Kunde wird FUJITSU bei der Erbringung der Serviceleistungen unterstützen und im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten rechtzeitig alle von FUJITSU oder seinen Subunternehmern für die Erbringung der Serviceleistungen benötigten Unterlagen, Informationen und Daten bereitstellen, sowie erforderliche Genehmigungen einholen und Freigaben erteilen.
- 3.4 Hard- und Softwarevoraussetzungen sowie Netzanbindungen, die zur Erbringung der Serviceleistungen und zur Aufrechterhaltung des Betriebes des Kunden während der Erbringung der Serviceleistungen nötig sind, wird der Kunde auf eigene Kosten und Verantwortung bereitstellen und installieren.
- 3.5 Der Kunde wird alle Daten sichern, so dass sie bei Beschädigung oder Verlust jederzeit rekonstruiert werden können und alle technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen treffen, um die vertragsgemäße Erbringung der Werk- und Dienstleistungen zu ermöglichen.
- 3.6 Kommt der Kunde den ihm obliegenden Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder in ausreichendem Maße nach, so ist FUJITSU berechtigt, die erforderlichen Leistungen zu Lasten des Kunden selbst zu erbringen.

### 4 Erfüllungsort, Personal, Remote Serviceerbringung

- 4.1 Soweit dies zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, erbringt FUJITSU die vereinbarten Leistungen auch in den Räumen des Kunden. Der Kunde gewährt FUJITSU den ungehinderten Zugang zu den Räumen. Die Mitarbeiter der FUJITSU treten auch in diesen Fällen in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Der Kunde wird Wünsche wegen der zu erbringenden Leistungen ausschließlich dem von FUJITSU benannten Ansprechpartner übermitteln und den FUJITSU-Mitarbeitern keine Weisungen erteilen.
- 4.2 Für die eingesetzten Mitarbeiter behält sich FUJITSU die Dispositionsfreiheit vor. Insbesondere betrifft dies die Auswahl der Mitarbeiter, die Anordnung von Arbeitszeit und Mehrarbeit, die Festlegung von Urlaub, die Durchführung der Anwesenheitskontrolle und die Überwachung der Arbeitsabläufe.
- 4.3 Falls im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag aufgrund zwingender gesetzlicher Regelung ein arbeitsrechtliches Verhältnis zwischen FUJITSU und Kundenpersonal entstehen sollte, trägt der Kunde sämtliche FUJITSU hierdurch entstehenden Mehrkosten, es sei denn, die Übernahme des Personals ist ausdrücklich vereinbart worden.
- 4.4 Remote Serviceerbringung
  - 4.4.1 Soweit die Services ausweislich des jeweiligen Service-Datenblatts bzw. der jeweiligen Leistungsbeschreibung/SOW ganz oder teilweise über Fernwartung/Fernzugriff (Remote Services) erbracht werden, muss der Kunde zusätzlich zu den erforderlichen Telekommunikations- bzw. Internetverbindungen (einschließlich des Vorhaltens einer funktionsfähigen Browser Software) die Installation eines von Fujitsu bereitzustellenden Standard Software Hilfsprogramms für den Remote Zugang (Remote Access Tool) akzeptieren und durchführen und dessen Funktionsfähigkeit für die Dauer des Servicevertrages sicherstellen. Je nach verwendetem Remote Access Tool kann auch lediglich ein temporärer Download von Softwareelementen erforderlich sein. Die Eigentumsrechte an dem jeweiligen Remote Access Tool verbleiben zu jeder Zeit beim jeweiligen Rechteinhaber.

4.4.2 Im Rahmen der Installation bzw. des Herunterladens des jeweiligen Remote Access Tools wird der Kunde aufgefordert die der Installationsroutine bzw. dem Downloadvorgang beigefügte Softwarelizenzvereinbarung des jeweiligen Softwareherstellers und die dazugehörigen Datenschutzbestimmungen zu akzeptieren. Die entsprechenden Bestimmungen stellt Fujitsu dem Kunden auf Anfrage jederzeit auch vorab zur Verfügung. Die Verwendung des jeweiligen Remote Access Tools unterliegt außerdem den Bedingungen dieses Servicevertrags sowie den Bedingungen der ggf. zusätzlich anwendbaren Herstellergarantie. Wenn und soweit eine Annahme der entsprechenden Bestimmungen des Softwarelizenzgebers durch den Kunden nicht erfolgt, ist eine Installation / ein Herunterladen des Remote Access Tools sowie eine damit verbundene Remote Service Erbringung durch Fujitsu technisch nicht möglich. Daraus resultierende Leistungseinschränkungen, insbesondere Verletzungen der vereinbarten Service Levels infolge der Verweigerung der Fernzugriffserlaubnis durch den Kunden, liegen außerhalb der Verantwortung von Fujitsu und gehen zu Lasten des Kunden.

4.4.3 Mithilfe des jeweiligen Remote Access Tools erhalten Techniker des Fujitsu Supports für die Problembhebung Remote-Zugriff auf den Computer des Kunden. Die Verwendung dieses Remote Access Tools für die Problembhebung durch Support-Techniker beinhaltet das Analysieren der Systemkonfiguration des Kunden, das Anzeigen und Bearbeiten der Kundendateien und der Registrierung, das Anzeigen des Kunden-Bildschirms sowie das Anzeigen von Kommentaren auf dem Kundenbildschirm und das Übernehmen der Steuerung des Kundensystems. Wenn und soweit der Kunde im Rahmen der Konfiguration des Remote Access Tools nicht aktiv eine dauerhafte Freigabe des Remote Zugriffs durch Fujitsu erteilt hat, ist für jede Fernzugriffs - Sitzung eine erneute aktive Freigabe des Fernzugriffs seitens des Kunden erforderlich. Der Kunde kann die Sitzung durch die in der Bedienungsanleitung des jeweiligen Remote Access Tools dafür vorgesehene Eingabefunktion jederzeit beenden.

4.4.4 Fujitsu sammelt, verwaltet, verarbeitet und verwendet Diagnosedaten, sowie technische oder nutzungsrelevante mit dem Serviceeinsatz verbundene Informationen, darunter insbesondere Geräteinformationen über den im Zugriff befindlichen Computer, die verwendete Systemsoftware und Softwareprogramme sowie die angeschlossenen Peripheriegeräte. Fujitsu ist berechtigt diese Informationen zur Bereitstellung von Softwareaktualisierungen, Produktsupport, Produktinformationen und anderen Diensten (soweit vorhanden) sowie in anonymisierter Form zur Weiterentwicklung, Vereinfachung oder Verbesserung von Produkten und/oder Diensten zu erheben, zu speichern zu verarbeiten und zu verwenden. Es ist nicht vorgesehen, in Verbindung mit dem Remote Access Tool anderweitig auf persönliche Daten zuzugreifen oder solche Daten zu sammeln. Die Behandlung versehentlich gesammelter oder angezeigter persönlicher Daten erfolgt in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz und der Fujitsu Datenschutzrichtlinie. Der Transport der Daten zwischen dem Kundensystem und Fujitsu erfolgt verschlüsselt.

4.4.5 Remote Zugriff Sitzungen dürfen seitens Fujitsu zu Zwecken der Qualitätssicherung überwacht oder aufgezeichnet werden.

4.4.6 Der Standort des zugreifenden Fujitsu Personals kann sich u.U. außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) befinden und der Kunde stimmt mit der Installation bzw. dem Herunterladen des Remote Access Tools zu, dass Fujitsu etwaige vom Remote Serviceeinsatz betroffene personenbezogene Daten und andere Informationen, mit denen der Kunde außerhalb des EWR identifiziert werden kann, zur Bereitstellung des Fujitsu Remote Services und anderer damit in Zusammenhang stehender Fujitsu Produkte und -Services exportieren, nutzen und speichern darf.

4.4.7 Freischaltung von Drittdienstleistern / Fujitsu Servicepartnern für die Remote Tool Nutzung

Durch ergänzende Vereinbarung mit dem Kunden bzw. mit dem Einverständnis des Kunden kann das Remote Service Tool auch für die Erbringung von Remote Services durch konkret zu benennende Drittdienstleister freigeschaltet werden. Fujitsu stellt in diesen Fällen jedoch ausschließlich die Remote Service Infrastruktur bereit. Soweit nicht ausdrücklich und schriftlich anderweitig vereinbart trägt deshalb allein der Kunde das mit der Freischaltung verbundene Risiko einer unerlaubten oder missbräuchlichen Nutzung des Remote Zugriffsrechts seitens eines solchen Drittdienstleisters. Eine Haftung von Fujitsu für Serviceaktivitäten und/ oder ein anderweitiges Tun oder Unterlassen seitens des freigeschalteten Drittdienstleisters ist ausgeschlossen, es sei denn dem Tun oder Unterlassen des entsprechenden Drittdienstleisters liegt eine ausdrückliche und schriftliche Beauftragung durch Fujitsu (Subunternehmenschaft) zugrunde.

4.4.8 Soweit ausweislich des Service Datenblattes bzw. der jeweiligen Leistungsbeschreibung/SOW zur Serviceerbringung ein laufender Remote Zugriff auf die Kundensysteme erforderlich ist, hat der Kunde eine dauerhafte Vorabfreigabe des Fernzugriffs zugunsten der Fujitsu und ihrer Subunternehmer vorzunehmen. Die Freigabe endet in diesem Fall erst mit Beendigung oder Auslaufen des zugrundeliegenden Servicevertrags und den darunter zu erbringenden Leistungsverpflichtungen der Fujitsu.

## 5 Änderung der Leistung (Change Request-Verfahren)

- 5.1 Der Kunde wird seine Änderungs- und Ergänzungswünsche auf einem Change Request-Formular dem Ansprechpartner bei FUJITSU schriftlich mitteilen. FUJITSU wird für diese Änderungs- und Ergänzungswünsche ein Realisierungsangebot erstellen, es sei denn, dies ist für FUJITSU unzumutbar. Unzumutbarkeit liegt insbesondere vor, wenn der Betrieb von FUJITSU auf die nachgefragten Leistungen nicht eingerichtet ist.
- 5.2 Solange kein schriftlicher Änderungs-/Ergänzungsvertrag zustande kommt, ist FUJITSU nicht verpflichtet, die Änderungs- und Ergänzungswünsche des Kunden zu erfüllen.

- 5.3 FUJITSU kann von den Änderungs-/ Ergänzungswünschen betroffene Arbeiten bis zur Entscheidung über die Realisierung unterbrechen. Die Ausführungsfristen verlängern sich um die Zahl der Arbeitstage, an denen diese Unterbrechung fortbesteht. FUJITSU kann für die Dauer der Unterbrechung die Erhöhung einer vereinbarten Pauschalvergütung verlangen, es sei denn, dass FUJITSU ihre von der Unterbrechung betroffenen Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.

## 6 Abnahme/Einsatzbericht

- 6.1 Sofern für die Leistung eine Abnahme bzw. für Einzelleistungen Teilabnahmen vereinbart sind, hat der Kunde die Leistung innerhalb einer Kalenderwoche, nachdem FUJITSU die Fertigstellung erklärt und dem Kunden das Arbeitsergebnis übergeben hat, abzunehmen. Die Leistungen gelten als abgenommen, wenn
- der Kunde die Übereinstimmung mit den vertraglichen Vereinbarungen bzw. den vereinbarten Abnahmekriterien bestätigt, oder
  - der Kunde während der Abnahmeperiode nicht schriftlich wesentliche bzw. grobe Mängel rügt, oder
  - der Kunde die Arbeitsergebnisse nach Ablauf der Abnahmeperiode vorbehaltlos nutzt.
- 6.2 Bei der Abnahme festgestellte Mängel werden im Abnahmeprotokoll dokumentiert. FUJITSU hat diese Mängel innerhalb angemessener Frist unentgeltlich zu beseitigen. Handelt es sich um erhebliche Mängel, hat FUJITSU nach Beseitigung dieser Mängel das jeweilige Werk zur Fortsetzung der Abnahme bereitzustellen.
- 6.3 Für Änderungen des Werkes, die nach der Abnahme erfolgen, übernimmt FUJITSU keine Gewährleistung.
- 6.4 Soweit keine Abnahme vereinbart ist, wird der vertragsgemäße Abschluss der Leistung, unverzüglich nachdem FUJITSU die Leistung erbracht hat, vom Kunden auf einem Einsatzbericht durch Unterschrift bestätigt. Der Einsatzbericht gilt trotz fehlender Unterschrift des Kunden als genehmigt, wenn und soweit der Kunde nicht innerhalb einer Kalenderwoche nach Erhalt des Einsatzberichts schriftlich begründete Einwände geltend macht.

## 7 Vergütung

- 7.1 Sofern nicht anders vereinbart, stellt FUJITSU dem Kunden die vereinbarte Pauschalvergütung ohne Abzug in Rechnung:
- a) bei Aufträgen mit einem Bestellwert bis zu 10.000 Euro nach Abschluss bzw. Abnahme der Leistung,
  - b) bei Aufträgen mit einem Bestellwert über 10.000 Euro und einer Leistungsfrist bis zu 3 Monaten 1/3 des Bestellwertes bei Vertragsabschluss, der Rest nach Abschluss bzw. Abnahme der Leistung,
  - c) bei Aufträgen mit einem Bestellwert über 10.000 Euro und einer Leistungsfrist über 3 Monate 30% der Vergütung bei Vertragsabschluss, 30% der Vergütung nach Ablauf des ersten Drittels der vorgesehenen Leistungsfrist, 30% der Vergütung nach Ablauf des zweiten Drittels der vorgesehenen Leistungsfrist, der Rest nach Abschluss bzw. Abnahme der Leistung.
- 7.2 Sofern keine Pauschalpreise vereinbart sind, berechnet FUJITSU die erbrachten Leistungen nach Aufwand an Arbeitszeit, Reise- und Wartezeit zu den bei FUJITSU jeweils gültigen Listenpreisen. Bei Berechnung nach Stunden- oder Tagesverrechnungssätzen werden begonnene Einsatzstunden oder Tage zum anteiligen Verrechnungssatz berechnet. Bei Verrechnung auf Stundenbasis wird für eine begonnene Stunde < 30 min. der halbe, > 30 min. der volle Stundensatz berechnet; bei Verrechnung auf Tagessatzbasis wird für einen begonnenen Tag < 4h der halbe, > 4h der volle Tagessatz berechnet. Die erbrachten Leistungen werden gegen Vorlage der FUJITSU-Leistungsnachweise in Rechnung gestellt.
- 7.3 Im Rahmen der aufwandsbezogenen Abrechnung gem. 7.2 erstattet der Kunde zusätzlich die Nebenkosten von FUJITSU, z.B. für notwendige Fahrten und auswärtige Übernachtungen in der tatsächlich entstandenen Höhe. Die Nebenkosten werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Zu erstatten sind für:
- PKW bei Mietwagen die tatsächlich angefallenen Kosten, bei eigenem PKW der aktuelle Verrechnungssatz pro gefahrenem Kilometer gemäß der jeweils gültigen Preisliste;
  - Bahn 2. Klasse;
  - Flugzeug Economy;
  - Übernachtungen die tatsächlich angefallenen Kosten (Buchung gemäß FUJITSU-Reisekostenrichtlinie).
- 7.4 Für Leistungen, die auf Kundenwunsch oder aufgrund Notwendigkeit außerhalb der bei FUJITSU üblichen Geschäftszeiten erbracht werden, behält sich FUJITSU vor, Zuschläge gemäß der jeweils gültigen Preisliste zu berechnen.
- 7.5 Alle Preise verstehen sich zuzüglich geltender Umsatzsteuer.
- 7.6 Alle Zahlungen sind bei Rechnungserhalt ohne Abzug fällig. Der Kunde kommt in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung leistet.
- 7.7 Die Rechte von FUJITSU bei Zahlungsverzug, insbesondere auf Verzugszinsen und Schadensersatz, bestimmen sich nach den gesetzlichen Regelungen.

## **8 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen**

- 8.1 Alle im Rahmen dieses Vertrages erstellten Arbeitsergebnisse sind –soweit schutzfähig- urheberrechtlich oder ggf. auch anderweitig durch Schutzrechte geschützt. Die Arbeitsergebnisse dürfen vom Kunden nur bei vertrags-gemäßer Zahlung der Vergütung im Rahmen und für Zwecke dieses Vertrages genutzt und Dritten außerhalb des Vertragszweckes nicht zugänglich gemacht werden. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart wird der Kunde FUJITSU die Arbeitsergebnisse und Unterlagen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von FUJITSU verviel-fältigen und weitergeben.
- 8.2 FUJITSU bleibt zur unentgeltlichen Mitbenutzung und sonstigen beliebigen Verwendung ihrer Ideen, Konzepte, Erfahrungen, Tools, Programmentwicklungsbausteine, Techniken, Gutachten und sonstigen Arbeitsergebnisse berechtigt, die bei der Erbringung der Leistungen verwendet oder entwickelt wurden.
- 8.3 Protokolle, Dokumentationen und ähnliche Unterlagen, die im Rahmen dieses Vertrages dem Kunden überlassen wurden, bleiben, wenn nicht anders vereinbart, Eigentum von FUJITSU bzw. deren Subunternehmer und sind auf Wunsch innerhalb angemessener Frist nach Beendigung des Vertrages zurückzugeben. Soweit solche Protokolle, Dokumentationen und ähnliche Unterlagen für die vertraglich vorgesehene Nutzung der Arbeitsergebnisse durch den Kunden erforderlich sind, kann der Kunde Kopien entsprechender Unterlagen behalten.

## **9 Sach- und Rechtsmängel / Schutzrechtsverletzungen**

- 9.1 Der Kunde wird FUJITSU auftretende Mängel an den erbrachten Leistungen unverzüglich mit genauer Beschrei-bung des Mangels und den für die Fehlerbeseitigung notwendigen Informationen schriftlich mitteilen.
- 9.2 Soweit die Dienst- und Werkleistungen die Erstellung oder die Konfiguration von Software umfasst, gelten als Mangel nur reproduzierbare und wesentliche Abweichungen von der Programmspezifikation, die in dem jeweils letzten, dem Kunden überlassenen Änderungsstand auftreten.
- 9.3 FUJITSU wird festgestellte Mängel in den erbrachten Leistungen nach Wahl von FUJITSU durch Nachbesserung oder vertragskonforme Neuerbringung der fehlerhaften Leistungen entsprechend der jeweiligen Spezifikation beheben. Falls die Nachbesserung endgültig fehlschlägt, kann der Kunde die Vergütung mindern oder vom Ver-trag zurücktreten.
- 9.4 Wenn ein Dritter gegen den Kunden Ansprüche geltend macht, die der Ausübung der vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnisse entgegenstehen, so wird FUJITSU nach seiner Wahl auf seine Kosten für die betroffene Leis-tung entweder ein Nutzungsrecht erwirken, die Leistung so ändern oder neu erbringen, dass das Schutzrecht nicht verletzt ist aber im Wesentlichen dennoch den vereinbarten Spezifikationen entsprechen. Ist dies FUJITSU nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, kann der Kunde die Vergütung mindern oder vom Vertrag zu-rücktreten.
- 9.5 Voraussetzungen für die Haftung von FUJITSU nach Ziffer 9.4 sind, dass der Kunde FUJITSU unverzüglich schriftlich unterrichtet, die behauptete Verletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung, einschließlich etwai-ger außergerichtlicher Regelungen, nur im Einvernehmen mit FUJITSU führt.
- 9.6 Ansprüche gegen FUJITSU nach Ziffer 9.4 sind ausgeschlossen, soweit der Kunde selbst die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat. Gleiches gilt, soweit die Schutzrechtsverletzung auf der Erfüllung von speziellen Vorgaben des Kunden beruht, durch eine von FUJITSU nicht vorhersehbare Anwendung oder dadurch verursacht wird, dass die Leistung vom Kunden verändert wird.
- 9.7 Weitergehende und andere als die ausdrücklich genannten Ansprüche des Kunden wegen mangelhafter Leis-tung, insbesondere Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche sind ausgeschlossen, soweit nicht gemäß Ziffer 11 dieses Vertrages zwingend gehaftet wird.
- 9.8 Alle Mängelansprüche verjähren in einem Jahr ab Beginn der gesetzlichen Verjährungsfrist.

## **10 Verzug**

- 10.1 Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, sind Servicelevel-Angaben und Angaben zur Leistungsdauer in den Leistungsscheinen und/oder den Service-Datenblättern als Durchschnittswerte (Regelfall) zu verstehen, um deren regelmäßige Einhaltung sich Fujitsu als Zielvorgabe bemüht; ein Anspruch des Kunden auf zeitgenaue Einhaltung bezogen auf den einzelnen Serviceeinsatz besteht jedoch nicht.
- 10.2 Leistungs- und Fertigstellungspflichten verlängern sich angemessen, wenn durch von FUJITSU nicht zu vertre-tende Umstände FUJITSU in der ordnungsgemäßen Erbringung der Leistungen behindert wird. Dies gilt insbeson-dere, wenn der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig erfüllt.
- 10.3 Kommt FUJITSU in Verzug, kann der Kunde - sofern er glaubhaft macht, dass ihm hieraus ein Schaden entstanden ist - eine Entschädigung für jede vollendete Woche des Verzuges von je 0,5 %, insgesamt jedoch höchstens 5 % des Preises für die verspätet erbrachte Leistung verlangen. Höhere Gewalt, insbesondere Mobilmachung, Krieg, Terroranschläge, Unruhen, allgemeine Materialverknappungen, Streik und Aussperrungen stellen keine von FUJITSU zu vertretenden Umstände dar.

- 10.4 Schadensersatzansprüche des Kunden, die über die vorgenannten Grenzen hinausgehen, sind in allen Fällen verspäteter Leistung, auch nach Ablauf einer FUJITSU etwa gesetzten Nachfrist ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit, z.B. bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, zwingend gehaftet wird; eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden. Das Recht des Kunden zum Rücktritt nach erfolglosem Ablauf einer FUJITSU gesetzten Nachfrist bleibt unberührt.

## 11 Haftung

- 11.1 FUJITSU haftet nach Maßgabe der zwingenden Gesetze unbeschränkt für einen von ihr zu vertretenden Schaden aus der Verletzung von Leben oder Gesundheit für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und Arglist.
- 11.2 Für Schäden aus der Nichteinhaltung etwaiger schriftlich abgegebener Garantien haftet FUJITSU in dem Umfang des Vermögensinteresses des Kunden, das von dem Zweck der Garantie gedeckt und FUJITSU bei ihrer Abgabe erkennbar war. Die Parteien sind sich darüber einig, dass die in diesem Vertrag und den Leistungsscheinen vereinbarten Service Level Agreements und sonstigen Gewährleistungsbestimmungen keine Garantien im vorbezeichneten Sinne darstellen.
- 11.3 Insgesamt (mit Ausnahme der in Ziffer 11.1 und 11.2 bezeichneten Fälle) ist die Haftung von FUJITSU im Rahmen dieses Vertrages und der hierunter vereinbarten Leistungsscheine gegenüber dem Kunden und allen Leistungsberechtigten auf 30 % des jährlichen Gesamtvertragswertes pro Vertragsjahr begrenzt. Für die Ermittlung des jeweils einschlägigen Vertragsjahres ist derjenige Zeitpunkt maßgeblich, zu dem die den Schaden auslösende Handlung vorgenommen oder unterlassen worden ist. In einem Vertragsjahr im Rahmen dieser Haftungshöchstsumme nicht in Anspruch genommene Beträge können nicht auf Folgejahre übertragen werden. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- 11.4 FUJITSU übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die im Zusammenhang damit entstehen, dass der Kunde keine tagesaktuelle Datensicherung in geeigneter Form angefertigt oder sonst eine zeitnahe und kostengünstige Wiederherstellung von Daten sichergestellt hat. Bei Beschädigung von Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten und Informationen.
- 11.5 Im Übrigen, d.h. sofern nicht dieser Vertrag ausdrücklich eine weitergehende Haftung vorsieht, ist jede Haftung von FUJITSU, ihrer Organe und Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen, insbesondere von Mitarbeitern, auf Schadens- und/oder Aufwendungsersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen. Außer in den in Ziffer 11.1 und 11.2 bezeichneten Fällen haftet FUJITSU insbesondere nicht für indirekte/mittelbare Schäden oder Folgeschäden einschließlich eines etwaigen entgangenen Gewinns des Kunden oder der übrigen Leistungsberechtigten.

## 12 Verschwiegenheitspflicht, Datenschutz, Unterauftragnehmer

- 12.1 Die Vertragspartner werden alle Unterlagen, Informationen und Daten, die sie zur Durchführung des Vertrages vom jeweils anderen Vertragspartner erhalten und die ihnen gegenüber als vertraulich bezeichnet werden, nur zur Durchführung des Servicevertrages verwenden. Solange und soweit diese nicht (ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitserklärung) allgemein bekannt geworden sind oder der andere Vertragspartner einer Bekanntgabe vorher zugestimmt hat oder eine solche Bekanntgabe im Rahmen eines behördlichen oder gerichtlichen Verfahrens zwingend erforderlich ist, wird der empfangende Vertragspartner die genannten Unterlagen und Informationen gegenüber an der Durchführung des Auftrages nicht beteiligten Dritten vertraulich behandeln. Diese Pflichten bleiben auch für 5 Jahre nach der Beendigung dieses Vertrags bestehen.
- 12.2 Die Vertragspartner beachten die gesetzlichen Vorschriften für den Schutz von personenbezogenen Daten. FUJITSU erhebt, verarbeitet und nutzt die personenbezogenen Daten im Rahmen der Serviceerbringung regelmäßig ausschließlich im Auftrag des Kunden bzw. des jeweiligen Leistungsberechtigten. Der Kunde bzw. der jeweilige Leistungsberechtigte bleibt im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“ und ist für die Rechtmäßigkeit der auftragsgemäßen Datenverarbeitung verantwortlich. In jedem Fall wird Fujitsu die übertragenen Daten nur zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung sowie anonymisiert zu Auswertungs- und Qualitätssicherungsmaßnahmen nutzen. Die Übertragung an Dritte erfolgt nur, soweit diese als Subunternehmer für Fujitsu in die Serviceerbringung eingebunden werden oder anonymisiert zu statistischen Auswertungs- und Qualitätssicherungszwecken tätig werden. Der Kunde stimmt, insbesondere für die Zwecke von Remote Services, daneben auch der automatisierten Übertragung, Nutzung, Speicherung und Auswertung von personenbezogenen Daten für die vertraglich vereinbarten Zwecke ausdrücklich zu. FUJITSU erwirbt an den Daten des Kunden und der Leistungsberechtigten kein Eigentum und ist auf Verlangen des Kunden bzw. des jeweiligen Leistungsberechtigten, spätestens aber bei Beendigung des Vertrages zur Herausgabe der Daten in einem mit dem Kunden abzustimmenden gebräuchlichen Datenformat verpflichtet.
- 12.3 Soweit aus datenschutzrechtlichen Gründen erforderlich, wird der Kunde eine entsprechende ausdrückliche schriftliche Einwilligungserklärung unterzeichnen und mit Fujitsu eine Vereinbarung über die organisatorischen und technischen Schutzmaßnahmen im Sinne der anwendbaren Datenschutzgesetze schließen.

- 12.4 Fujitsu hat alle für die Datenverarbeitung eingesetzten Mitarbeiter schriftlich auf das Datengeheimnis verpflichtet. Die Datenschutzbeauftragten der Vertragsparteien stehen sich in allen Fragen des Datenschutzes als Ansprechpartner zur Verfügung.
- 12.5 FUJITSU kann für die Leistungen Unteraufträge vergeben, hat aber den Unterauftragnehmern dem vorgehenden Absatz (Ziff. 12.1) entsprechende Verpflichtungen aufzuerlegen.
- 12.6 Der Kunde versichert, alle gesetzlich notwendigen Voraussetzungen (z.B. durch Einholung von Einwilligungserklärungen) geschaffen zu haben, so dass Fujitsu die vereinbarten Leistungen auch insoweit rechtsverletzungsfrei erbringen kann.

### **13 Inkrafttreten / Kündigung**

- 13.1 Der Vertrag tritt zu dem im FUJITSU Angebot oder im Leistungsschein genannten Datum in Kraft (Datum des Inkrafttretens). Wenn und soweit eine vertragliche Mindestvertragslaufzeit vereinbart ist, ist ein ordentliches Kündigungsrecht des Kunden für die ausgewiesene Mindestlaufzeit ausgeschlossen.
- 13.2 Das Recht beider Vertragsparteien, den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem kündigenden Teil unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer Pflicht aus dem Vertrag, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist von mindestens 30 Tagen oder nach erfolgloser Abmahnung und Ausbleiben einer Besserung für die Zukunft zulässig. Fujitsu kann den Vertrag oder einen hierunter abgeschlossenen Service-schein insbesondere dann außerordentlich aus wichtigem Grund kündigen, wenn der Auftraggeber (i) für zwei aufeinander folgende Monate mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils davon in Verzug gerät oder (ii) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug ist, der die vereinbarte Vergütung für zwei Monate erreicht. Als wichtiger Grund für eine außerordentliche Kündigung dieses Vertrages gilt im Übrigen insbesondere auch der Eintritt einer wesentlichen Vermögensgefährdung oder Vermögensverschlechterung bei der anderen Partei oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen der anderen Partei oder die Ablehnung der Eröffnung mangels Masse.
- 13.3 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und ist der anderen Partei per Einschreiben zuzustellen. Die zur Kündigung berechtigte Partei ist zur außerordentlichen Kündigung nur innerhalb einer angemessenen Zeit nach Kenntniserlangung von den das Kündigungsrecht auslösenden Tatsachen berechtigt.

### **14 Export**

- 14.1 Der Export oder Reexport einschließlich der nicht gegenständlichen Übermittlung von Gütern sowie die technische Unterstützung in Zusammenhang mit diesem Vertrag kann - z.B. aufgrund der Art oder des Verwendungszwecks - der Genehmigungspflicht unterliegen. Die Einholung dieser Genehmigungen liegt in der Verantwortung desjenigen Vertragspartners, der gemäß der geltenden Exportkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union, der United States of America (USA) oder nach dem Recht irgend eines anderen Landes, das durch einen solchen Tatbestand berührt ist oder einen solchen regelt, verpflichtet ist, entsprechende Genehmigungen einzuholen. Die Vertragsparteien erklären sich bereit, die zur Erlangung der Genehmigung erforderlichen Informationen auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.
- 14.2 Exporte, Reexporte und die Erbringung von Dienstleistungen in Zusammenhang mit diesem Vertrag dürfen nicht erfolgen, wenn Grund zu der Annahme besteht, dass eine Nutzung im Zusammenhang mit chemischen, biologischen oder Kernwaffen oder Flugkörpern für derartige Waffen erfolgt.
- 14.3 Die Vertragsparteien werden die einschlägigen Sanktionslisten der Europäischen Union, der Deutschen Bundesregierung, der US-Exportbehörden oder anderer relevanter Länder, z.B. European Sanctions List, Denied Persons List, sowie sonstige Warnhinweise der zuständigen Behörden in der jeweils aktuellsten Fassung beachten und danach handeln.
- 14.4 Aktivitäten in Zusammenhang mit diesem Vertrag sind grundsätzlich nicht zulässig für Länder und Staatsangehörige der Country-Group E gemäß US Export Administration Regulations (z.B. Iran, Syrien, Nord Korea, Sudan, Kuba).
- 14.5 Fujitsu ist nicht verpflichtet, Lieferungen zu tätigen und/oder andere Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu erfüllen, soweit Fujitsu an entsprechenden Lieferungen bzw. der Erfüllung entsprechender Verpflichtungen aufgrund von Exportvorschriften (insbesondere z.B. diejenigen von Österreich, der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union, der USA oder Japan) gehindert ist.
- 14.6 Ein Verstoß gegen die Bestimmungen dieses Absatzes wird als erhebliche Verletzung dieser Vereinbarung angesehen.

## **15 Übertragung vertraglicher Rechte und Pflichten, Aufrechnung, Zurückbehaltung**

- 15.1 FUJITSU kann vertragliche Rechte auf einen Dritten übertragen. Abtretungen durch den Kunden sind wirksam, sofern FUJITSU nicht aus wichtigem Grund widerspricht.
- 15.2 Zur Aufrechnung und zur Ausübung eines Zurückbehaltungs-rechts ist der Kunde nur im Zusammenhang mit Gegenforderungen berechtigt, die rechtskräftig festgestellt oder von FUJITSU nicht bestritten sind.

## **16 Schlussbestimmungen**

- 16.1 Nebenabreden, Änderungen und/oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen oder Ergänzungen zu dieser Schriftformklausel. Die telekommunikative Übermittlung der betreffenden Erklärungen, insbesondere per E-Mail, ist hierfür nicht ausreichend.
- 16.2 Für den Vertrag gilt österreichisches Recht. Die Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.4.1980 (CISG) sind ausgeschlossen.
- 16.3 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Wien.
- 16.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im übrigen nicht, es sei denn, das Festhalten am Vertrag stellt auch unter Berücksichtigung der ergänzend angewandten gesetzlichen Vorschriften eine unzumutbare Härte dar. Die Parteien vereinbaren für diesen Fall die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine gesetzlich zulässige, dem mit der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahe kommende Bestimmung zu ersetzen; Entsprechendes gilt im Fall einer Regelungslücke.