

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden in Deutschland

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) bilden in Verbindung mit Dells Auftrags- und Servicedokumenten die alleinige Rechtsgrundlage für die Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und Dell (der „**Vertrag**“) soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Im Falle eines Konflikts gilt die nachstehende Rangordnung: (1) Individualvertragliche Vereinbarung (sofern vorhanden); (2) Auftragsdokumente; (3) Servicedokumente und (4) Ergänzende Bedingungen für Infrastruktur-Produkte (Anlage 1); (5) diese AGB. Vertragspartner des Kunden wird die Dell GmbH, Unterschweinstiege 10, 60549 Frankfurt am Main („**Dell**“). Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.

Für Produkte, Software und Serviceleistungen, die zum **Wiederverkauf** erworben werden, gelten die unter www.dell.de/resellerterms aufgeführten Geschäftsbedingungen.

1. Begriffsbestimmungen

„**Auftragsdokumente**“: von Dell an den Kunden gesandte Angebote, Auftragsbestätigungen und Rechnungen, die eine Beschreibung der vertraglichen Leistungen einschließlich Preisen, Zahlungsbedingungen und sonstiger Bestimmungen enthalten.

„**Dokumentation**“: aktuelle Fassung der von Dell für das betreffende Produkt allgemein zur Verfügung gestellten Benutzerhandbücher, Online-Hilfen und Leitfäden.

„**Infrastruktur-Produkte**“: Produktgruppen SC und VxRail inklusive der zugehörigen Software. Soweit von Dell in einem Angebot gesondert aufgeführt, umfasst dies gegebenenfalls auch andere Storage-, Back-up-Produkte sowie Produkte aus dem Bereich „Converged/Hyperconverged – CI/HCI“ und

„**Produkte**“: IT Hardware („**Equipment**“) und verwandte Produkte sowie Software.

„**Servicedokument**“: Standard-Leistungsbeschreibungen (abrufbar unter: www.dell.de/servicedescription, für VCE Produkte unter www.vce.com/noindex/supportservicedescriptions (in Englisch und Deutsch) und Statements of Work (SoW) mit einer detaillierten Beschreibung des mit dem Kunden vereinbarten Leistungsumfangs. Die Basisserviceleistungen für Infrastruktur-Produkte sind in Anlage 1 beschrieben. „**Produktspezifische Bedingungen**“ für die dort aufgeführten Produkte sind ferner auf http://www.emc.com/products/warranty_maintenance/index.jsp (in Englisch) abrufbar. Es gelten jeweils die zum Datum des Angebots gültigen Produktspezifischen Bedingungen. Auf Anforderung des Kunden stellt Dell dem Kunden eine Kopie der einschlägigen Produktspezifischen Bedingungen zur Verfügung bzw. fügt diese auf Wunsch direkt dem Angebot bei.

„**Serviceleistungen**“: die gemäß der Beschreibung in den Servicedokumenten erbrachten Leistungen.

„**Software**“: jeglicher Software- oder sonstiger Computer- oder Programm-Code, der von Dell an den Kunden geliefert oder auf sonstige Weise zur Verfügung gestellt wird sowie begleitende Datenträger und Dokumentationen.

„**Software Release**“: jede Nachfolgeversion einer Software, die von Dell nach der erstmaligen Lieferung der Software an den Kunden bereitgestellt wird.

2. Bestellung

Soweit im Angebot nicht anderweitig angegeben, sind Angebote von Dell freibleibend. Der Vertrag kommt erst mit Bestätigung der Bestellung (Auftragsbestätigung) durch Dell zustande.

3. Zahlung

3.1 Zahlungen für Produkte, Software oder Serviceleistungen müssen, sofern nicht ausdrücklich anderweitig in Textform vereinbart, innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum erfolgen. Fehler in der Rechnung hat der Kunde innerhalb von 14 Tagen schriftlich zu rügen. Von Dell korrigierte Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt zu bezahlen. Dell kann Teile eines Auftrags separat in Rechnung stellen.

3.2 Die Zahlungsbedingungen hängen von einer vorherigen Bonitätsprüfung durch Dell ab. Zahlungen erfolgen auf das von Dell benannte Konto. Im Falle des Verzugs ist Dell berechtigt, bis zur vollständigen Bezahlung Verzugszinsen in Höhe des gesetzlichen Verzugszinssatzes zu berechnen. Im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden ist Dell ferner berechtigt, die Vertragserfüllung zu verweigern, z.B. durch Aussetzung von Lieferungen des Produkts und/oder der Software und Aussetzung der Serviceleistungen. Sämtliche weiteren Rechte bleiben vorbehalten.

3.3 Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte des Kunden können nur geltend gemacht werden, soweit die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

4. Lieferung, Gefahrübergang, Eigentumsvorbehalt

4.1 Dell ist zu Teillieferungen berechtigt, soweit dies dem Kunden zumutbar ist, z.B. bei der Lieferung von Drittprodukten, die zu einem anderen Zeitpunkt hergestellt werden als Dell-Markenprodukte.

4.2 Nach Aufgabe der Bestellung durch einen Kunden, jedoch vor Versand des Produkts bzw. der Software oder vor Erbringung der Serviceleistung durch Dell, können Produkt-, Software- oder Serviceleistungsänderungen vorkommen; die vom Kunden erhaltenen Produkte und Software oder Serviceleistungen können geringfügige Abweichungen von den vom Kunden bestellten Produkten, Software oder Serviceleistungen aufweisen, sie erfüllen oder übertreffen aber die maßgebliche Funktionalität und Leistung der ursprünglich bestellten Produkte, Software oder Serviceleistungen.

4.3 Dell kommt nur durch eine schriftliche Mahnung, die frühestens zwei Wochen nach Ablauf der unverbindlichen Lieferfrist erfolgen darf, in Lieferverzug.

4.4 Die Gefahr geht mit Ablieferung der Produkte (ausgenommen Infrastruktur-Produkte, siehe 5.7) beim Kunden bzw. bei dessen Beauftragten (Kauf-/Werklieferungsvertrag) oder mit Abnahme (Werkvertrag) auf den Kunden über.

4.5 Kommt der Kunde in Annahmeverzug, geht die Gefahr auf den Kunden über und der Kunde hat die mit dem Annahmeverzug verbundenen Kosten, insbesondere Lagerungskosten, zu tragen.

4.6 Das Eigentum an den Produkten (ausgenommen Infrastruktur-Produkte, siehe 5.7) bleibt bis zur vollständigen Bezahlung vorbehalten (Vorbehaltsware). Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsware vor dem Übergang des Eigentums zu verpfänden, zur Sicherheit zu übereignen, zu verarbeiten oder umzugestalten. Der Kunde darf die Vorbehaltsware im Rahmen des ordnungsgemäßen Geschäftsgangs weiterveräußern, tritt jedoch bereits jetzt alle hieraus resultierenden Ansprüche gegen die Abnehmer des Kunden zur Sicherung der Zahlungsforderungen von Dell in Höhe des geschuldeten Betrags an Dell ab. Dell nimmt diese Abtretung an. Ist der Kunde mit einer oder mehreren Zahlungen ganz oder teilweise in Verzug, stellt er seine Zahlungen ein oder ist über sein Vermögen die Eröffnung eines

Insolvenzverfahrens beantragt, darf der Kunde nicht mehr über die Vorbehaltsware verfügen. Dell ist in einem solchen Fall berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, ohne dem Kunden zuvor eine Frist für die Leistungserbringung setzen zu müssen. Auch ohne zurückzutreten, ist Dell berechtigt, die Vorbehaltsware heraus zu verlangen oder die Befugnis des Kunden zur Einziehung der Forderungen aus der Weiterveräußerung zu widerrufen.

- 4.7 Die Gefahr und das Eigentum an Infrastruktur-Produkten geht auf den Kunden über, sobald Dell das Equipment bzw. den Datenträger an den Spediteur übergibt. Falls nicht anders vereinbart, wird Dell einen üblichen Spediteur bestimmen. Software kann durch Lieferung physischer Datenträger oder in elektronischer Form (sofern von Dell angeboten) bereitgestellt werden.

5. Pflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde autorisiert Dell, die Software, Hardware, Systeme und Daten zu nutzen, die vom Kunden bereitgestellt werden und zur Erbringung der Serviceleistungen notwendig sind oder vom Kunden zur Verfügung gestellt werden. Gegebenenfalls benötigte Lizenzen, Zustimmungen und Einwilligungen hat der Kunde im Vorfeld zu beschaffen.
- 5.2 Sollten Serviceleistungen vor Ort durchgeführt werden, wird der Kunde sicherstellen, dass Dell ein kostenfreier und den entsprechend den Arbeitsschutzvorschriften sicherer und ausreichender Zugang zur Verfügung steht, einschließlich benötigter Infrastruktur wie Strom- oder Internetanschlüsse.
- 5.3 Der Kunde ist verpflichtet, unmittelbar vor Durchführung der Serviceleistungen ein vollständiges Backup der betroffenen Systeme (Daten, Software und Programme) durchzuführen.

6. Rechte an Materialien und Arbeitsergebnissen, Nutzungsrechte an Software

- 6.1 Vorbehaltlich vollständiger Bezahlung der Serviceleistungen, gewährt Dell dem Kunden das einfache, nicht übertragbare Recht, die von Dell erstellten Materialien und Arbeitsergebnisse ausschließlich (i) in dem Land bzw. in den Ländern, in denen Dell die Serviceleistungen bereitstellt; (ii) zum internen Gebrauch; und (iii) in dem Maße, in dem dies zur vertragsgemäßen Nutzung der Serviceleistungen gemäß den Angaben in den betreffenden Servicedokumenten durch den Kunden erforderlich ist, zu nutzen. Sofern nicht anderweitig ausdrücklich schriftlich vereinbart, hat der Kunde nicht das Recht, Unterlizenzen zu vergeben.
- 6.2 Software unterliegt den Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers der Software. Diese Bedingungen sind regelmäßig in der Software enthalten oder liegen ihr bei. Falls keine Nutzungsbedingungen mit der Software verfügbar gemacht werden und/oder diese nicht anderweitig separat vereinbart werden, unterliegt die Software bei Infrastruktur-Produkten dem Enterprise License Agreement, das unter www.dell.com/e-ula (in Englisch) heruntergeladen werden kann sowie bei allen übrigen Produkten Dells End User License Agreement, das unter www.dell.com/licenseagreements (in Englisch) heruntergeladen werden kann.

7. Supportservices

- 7.1 Supportservices sind Serviceleistungen, die die reaktive Behebung eines Material- oder Produktionsfehlers an den durch den Servicevertrag abgedeckten Dell-Markenprodukten zum Gegenstand haben. Dell ist nicht verantwortlich für Support von Dell-Markenprodukten, die auf Probleme mit der Software oder kundenseitig eingebrachten Drittprodukten zurückzuführen sind. Die Reparatur oder Instandsetzung des Produkts erfolgt unter Verwendung von neuen, neuwertigen oder instandgesetzten Teilen. Bei Ausbau/Austausch ist der Kunde zur Rückgabe der ausgebauten/ausgetauschten Komponenten/Geräte an Dell verpflichtet, es sei denn, er hat eine anderweitige Serviceoption erworben. Der Kunde ist für die vorherige Löschung seiner Daten auf diesen Komponenten verantwortlich.
- 7.2 Reaktionszeiten sind ungefähr vereinbart und können im Einzelfall (z.B. schwer erreichbarer Gerätestandort, fehlende Verfügbarkeit von Komponenten) variieren. Vereinbarte Reaktionszeiten gelten nicht für Ersatzteile/Komponenten, die zur Erhaltung der Funktionsfähigkeit des Produkts nicht unbedingt erforderlich sind, (z.B. Scharniere, kosmetische Teile, Rahmen- und Gehäuseteile). Serviceleistungen können auch telefonisch oder über das Internet erbracht werden. Im Falle der Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung ist der Kunde bei Ausbau/Austausch zur Rückgabe der ausgebauten/ausgetauschten Komponenten/Geräte an Dell verpflichtet.
- 7.3 Serviceleistungen unterliegen den Bestimmungen des jeweiligen Servicedokuments.
- 7.4 Die Gewährleistungsrechte (Ziffer 8) und Haftungsbestimmungen (Ziffer 10) bleiben von den Bestimmungen dieser Ziffer 7 unberührt.

8. Haftung bei Mängeln

- 8.1 Die Beschaffenheit der Produkte und Serviceleistungen ist im Angebot abschließend beschrieben. Dell ist nach eigener Wahl zur Mangelbeseitigung oder Ersatzlieferung berechtigt. Dell ist zur Untersuchung der Produkte nach eigener Wahl in den Räumlichkeiten des Kunden (Käufers) oder von Dell berechtigt. Im Falle der Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung ist der Kunde (Käufer) bei Ausbau/Austausch zur Rückgabe der ausgebauten/ausgetauschten Komponenten/Geräte an Dell verpflichtet, es sei denn, der Kunde hat eine anderweitige Serviceoption erworben. Der Kunde ist für die Löschung seiner Daten auf diesen Komponenten verantwortlich.
- 8.2 Auf Verlangen von Dell ist das beanstandete Produkt an Dell zurückzusenden. Im Rahmen der Produktion sowie zur Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung verwendet Dell Ersatzteile oder Komponenten, die neu oder neuwertig entsprechend dem jeweils üblichen Industriestandard sind. Die weiteren gesetzlichen Ansprüche des Kunden (Käufers) bleiben hiervon unberührt, insbesondere hat der Kunde (Käufer) bei Fehlschlägen der Nacherfüllung unverändert das Recht zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten.
- 8.3 Im Falle einer Werkleistung ist das Werk in den Auftrags- und Servicedokumenten abschließend beschrieben. 9.1 gilt bei Werkleistungen entsprechend. Die Selbstvornahme ist ausgeschlossen. Im Übrigen bleiben die gesetzlichen Ansprüche des Kunden (Bestellers) unberührt, insbesondere hat der Kunde (Besteller) bei Fehlschlägen der Nacherfüllung unverändert das Recht zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten.
- 8.4 Falls nicht anders in den Servicedokumenten oder in der Auftragsbestätigung vermerkt, verjähren Mangelansprüche in 12 (zwölf) Monaten ab Ablieferung (Kaufvertrag/Werklieferung) oder Abnahme (Werkvertrag). Dies gilt nicht, sofern Dell den Mangel arglistig verschwiegen hat, bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln/Unterlassen oder bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit; in diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist. Vor Durchführung von Mangelbeseitigungsleistungen ist der Kunde dafür verantwortlich, alle nicht von Dell eingebauten Komponenten und Produkte zu entfernen sowie Sicherungskopien von Dateien und Programmen zu erstellen.
- 8.5 Dell haftet nicht für Mängel, die darauf beruhen, dass der Kunde die Produkte, Software oder Serviceleistungen (i) ohne Zustimmung Dells selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt (ii) mit Waren oder Leistungen Dritter, nutzt (iii) entgegen den Anweisungen/Anleitungen von Dell installiert, betreibt oder nutzt werden; (iv) in einer Umgebung, auf eine Weise oder zu einem Zweck nutzt, für die/den sie nicht bestimmt sind;

(v) durch Personen, die weder Dell-Personal noch Personal autorisierter Dell-Servicepartner sind verändert, umbaut oder repariert. Dasselbe gilt, wenn Mängel hervorgerufen werden durch Ursachen, die sich der Kontrolle von Dell entziehen sowie Ursachen, die nicht auf normalen Verschleiß zurückzuführen sind. Dell treffen keine Pflichten in Bezug auf Software, die über den Rahmen der lizenzierten Nutzung hinaus installiert oder genutzt wird, für Equipment, das ohne Zustimmung von Dell vom Installationsstandort entfernt wurden oder dessen ursprüngliche Kennzeichnungen verändert oder entfernt wurden.

8.6 Hinsichtlich etwaiger Schadens- und/oder Aufwendungsersatzansprüche gelten die Bestimmungen zur Haftung in Ziffer 10.

9. Schutzrechte Dritter

9.1 Werden gegen den Kunden in Bezug auf Produkte Ansprüche Dritter wegen einer Verletzung von in einem Mitgliedsstaat der Berner Konvention bestehenden Patenten oder Urheberrechten geltend gemacht, so wird Dell den Kunden gegen derartige Ansprüche auf eigene Kosten verteidigen und ihm diejenigen Kosten und Ersatzleistungen erstatten, zu denen der Kunde durch ein zuständiges Gericht aus oder im Zusammenhang mit den Ansprüchen Dritter rechtskräftig verurteilt wurde, oder die in einem von Dell verhandelten und genehmigten Vergleich vereinbart wurden. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass (i) der Kunde Dell unverzüglich schriftlich von der Geltendmachung eines solchen Anspruchs unterrichtet, (ii) der Kunde Dell die alleinige Kontrolle über die Rechtsverteidigung und ggf. Beilegung des Anspruchs überlässt, und (iii) Dell auf Verlangen in angemessenem Umfang bei der Verteidigung unterstützt und Informationen zur Verfügung stellt und (iv) der Kunde keine wesentlichen Bestimmungen der Vereinbarung verletzt hat. § 254 BGB gilt entsprechend.

9.2 Sollte ein Produkt oder eine Dienstleistung Gegenstand eines solchen Anspruchs werden (oder hält Dell es für wahrscheinlich, dass dies eintreten könnte), so wird Dell nach Wahl und auf Kosten von Dell (i) dem Kunden das für die Fortsetzung der Nutzung erforderliche Recht verschaffen, (ii) das Produkt so verändern oder austauschen, dass keine Verletzung besteht, oder (iii) für den Fall dass nach Auffassung von Dell die beiden vorstehenden Alternativen nicht in zumutbarer Form verfügbar sein sollten, vom Kunden die Rückgabe des Produktes verlangen und ihm nach Erhalt der Ware den vom Kunden hierfür gezahlten Preis zurückerstatten (abzüglich einer Anrechnung der Nutzung durch den Kunden auf der Basis einer betriebsgewöhnlichen Nutzungszeit von fünf Jahren unter Zugrundelegung einer linearen Abschreibung).

9.3 Dem Kunden stehen keine Ansprüche gemäß dieser Ziffer 9 wegen Verletzung von Schutzrechten Dritter zu, sofern die Rechtsverletzung auf einem der folgenden Umstände beruht: (i) Kombination, Betrieb oder Nutzung von Produkten in der von Dell zur Verfügung gestellten Form, mit Produkten, Leistungen, Gegenständen oder Technologien, die dem Kunden nicht von Dell zur Verfügung gestellt wurden, oder (ii) von Dell zur Verfügung gestellt wurden, aber von Dell von einem Dritten bezogen wurden, es sei denn sie wurden von Dell als eingebettete Komponente eines Dell Produktes zur Verfügung gestellt; (iii) Verwendung der Produkte in einer Weise oder für einen Zweck, für welchen sie nicht bestimmt sind oder Verwendung der Produkte, nachdem Dell den Kunden aufgefordert hat, die Verwendung der Produkte aufgrund eines drohenden oder geltend gemachten Anspruchs wegen einer behaupteten Schutzrechtsverletzung einzustellen; (iv) Veränderungen der Produkte, die nicht von Dell oder seinen bevollmächtigten Vertretern vorgenommen wurden; (v) Veränderungen der Produkte, die Dell aufgrund von Anweisungen, Designs, Spezifikationen oder anderen Informationen, die Dell vom Kunden oder im Namen des Kunden erhalten hat, durchgeführt hat; (vi) Einsatz von Produkten in einer anderen Version, wenn bei Benutzung eines neueren von Dell bereitgestellten Upgrades oder einer neueren Version des Produktes die behauptete Rechtsverletzung nicht eingetreten wäre; (vii) Services, die vom Kunden erbracht werden und/oder Einkünfte, die der Kunde hieraus erzielt (viii) Daten oder Informationen, die der Kunde oder ein Dritter auf den Produkten speichert oder in Verbindung mit den Produkten verwendet. Diese Ziffer 9 stellt eine abschließende Regelung der Rechte und Pflichten der Parteien in Bezug auf die Rechtsmängel- und sonstige Haftung von Dell wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter dar, es sei denn die Schäden wurden von Dell vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

10. Haftung

10.1 Dell haftet unbeschränkt für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen.

10.2 Für leichte Fahrlässigkeit haftet Dell nur bei Schäden, die auf wesentliche Pflichtverletzungen, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährden zurückzuführen sind, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist dabei auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt für alle Schadensersatzansprüche gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich Ansprüchen aus unerlaubter Handlung.

10.3 Im Falle der Ziffer 10.2 ist die Haftung darüber hinaus der Höhe nach auf Euro 500.000,- pro Schadensfall beschränkt.

10.4 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß auch für Aufwendungen und für Ansprüche gegen Mitarbeiter und Beauftragte von Dell.

10.5 Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen eines Mangels nach Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit einer Ware oder eines Werks, bei arglistig verschwiegenen Fehlern und wegen Schäden an Gesundheit, Leib und Leben sowie Ansprüche aus Verschulden bei Vertragsverhandlungen, die zum Zeitpunkt der Einbeziehung dieser Bedingungen bereits entstanden sind, bleiben von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt.

11. Geheimhaltung

Beide Parteien werden im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt gewordene vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei so behandeln, wie sie auch ihre eigenen vertraulichen Informationen behandeln würden, jedoch mit nicht weniger als angemessener Sorgfalt. Die vertraulichen Informationen sind auch über das Vertragsende hinaus als vertraulich zu behandeln.

12. Risikoreiche Tätigkeiten

Die Produkte, Software und Serviceleistungen von Dell sind nicht für den Einsatz im Rahmen risikoreicher Tätigkeiten getestet oder zertifiziert (wie z.B. den Einsatz in medizinischen Lebenserhaltungssystemen, Nuklearanlagen oder sonstigen Bereichen, die etwa eine ausfallsichere Leistung fordern). Dell übernimmt keine Gewährleistung für die Eignung für solche Verwendungen.

13. Einhaltung von Exportbestimmungen

Der Kunde erkennt an, dass die vertragsgegenständlichen Produkte, Software und Serviceleistungen (sowie enthaltene Technologien, Software und Arbeitsergebnisse) den Exportkontrollvorschriften der Vereinigten Staaten von Amerika sowie den Export- und Importkontrollvorschriften der Länder, aus denen bzw. in die sie geliefert oder in denen sie genutzt werden, unterliegen können. Die Parteien verpflichten sich, die jeweils anwendbaren Vorschriften einzuhalten. Bei einer (Wieder-) Ausfuhr ist allein der Kunde für die Einhaltung der Import- oder

Wiederausfuhrvorschriften verantwortlich. Die Einhaltung von Exportkontrollvorschriften ist eine wesentliche Vertragspflicht, deren Verletzung zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt.

14. Vertragsbeendigung

Dell ist berechtigt, sofern nichts anderes vereinbart ist, diesen Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende schriftlich zu kündigen.

15. Datenschutz

- 15.1 Es gelten die Begriffsbestimmungen der DSGVO. Sofern der Kunde personenbezogene Daten an Dell übermittelt, und keine andere Erlaubnisnorm eingreift, hat er sicherzustellen, dass die notwendigen Rechte und Einwilligungen vorliegen.
- 15.2 Personenbezogene Daten, die Dell im Rahmen des Vertrages verarbeitet, werden ausschließlich zur Erfüllung der Vertragspflichten und wie vereinbart verarbeitet. Sollte Dell im Rahmen des Vertrages personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten, so geschieht dies nach den Maßgaben der Dell Datenschutzvereinbarung (abrufbar unter <http://dell.de/avv>), sofern die Parteien keinen anderen Vertrag zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen haben.
- 15.3 Gegebenenfalls leitet Dell im Rahmen der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit personenbezogene Daten an Servicepartner und andere Unternehmen der Dell Gruppe weiter, die sich auch außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes befinden können (z.B. Dell Inc. in den USA). Dies geschieht stets unter Einhaltung geeigneter Sicherheitsmaßnahmen und Beachtung der gesetzlichen Vorgaben, wie z.B. Sicherstellung des angemessenen Datenschutzniveaus durch Abschluss der EU-Standardvertragsklauseln. Die Dell-Datenschutzrichtlinie ist verfügbar unter www.dell.de/datenschutz.

16. Einhaltung der WEEE-Richtlinie

Dell kommt der Verantwortung für die Einhaltung der Richtlinie über Elektro- und Elektronik-Altgeräte 2002/96/EG („WEEE-Richtlinie“) sowie deren nationaler Umsetzungsnormen nach. Der Kunde ist für die kostenpflichtige Rücksendung der Produkte an die von Dell benannte Rücknahmestelle gemäß dem WEEE-Recycling-Programm von Dell verantwortlich – www.euro.dell.com/recycling (in Englisch).

17. Allgemeines

- 17.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Vertrag oder einzelne Rechte oder Ansprüche ohne die vorherige schriftliche Einwilligung von Dell an Dritte abzutreten oder sonst zu übertragen. Dell darf Abtretungen an mit Dell verbundene Unternehmen vornehmen und Leistungen an Dritte unterbeauftragen, bleibt jedoch dem Kunden gegenüber weiterhin für diese haftbar und verantwortlich.
- 17.2 Es gilt deutsches Recht. Die Geltung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen. Soweit der Kunde Kaufmann ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der vorliegenden Geschäftsbeziehung Frankfurt am Main. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.

- Anlage 1 - Ergänzende Bedingungen für Infrastruktur-Produkte

Diese Ergänzenden Bedingungen für Infrastruktur-Produkte finden ausschließlich auf den Erwerb und die Nutzung von **Infrastruktur-Produkten** Anwendung und gelten ergänzend zu den AGB. Im Falle eines Konfliktes zwischen dieser Anlage und den AGBs gelten die Bedingungen dieser Anlage vorrangig.

1. Definitionen

„**Installationsstandort**“: die Versandanschrift oder, wenn davon abweichend, der Ort, der im Dell-Angebot oder einem anderen Dell-Dokument als Standort für die Installation bzw. Nutzung eines Produkts aufgeführt wird, oder ein später mit Zustimmung von Dell geänderter Ort der Installation bzw. Nutzung.

„**Wartungshilfsmittel**“: Hardware, Computerprogramme oder andere Tools, die Dell zur Durchführung von Diagnose- oder Wiederherstellungsmaßnahmen an Produkten einsetzt.

2. Installation

Sollte Dell auch mit der Installation der Infrastruktur Produkte beauftragt sein, stellt der Kunde sicher, dass (i) der Installationsstandort die Spezifikationen für Infrastruktur - Produkte erfüllt, insbesondere die Spezifikationen für Elektrizität und Kühlung; (ii) die Tragkraft des Kundengeländes zwischen dem Auslieferungspunkt des Spediteurs und dem finalen Installationsstandort für die Gewichtsanforderungen für Hardware ausreichend ist; und (iii) Dell über die Kontaktinformationen des Ansprechpartners am Installationsstandort verfügt.

3. Supportservices

- 3.1 Der konkrete Umfang der Supportservices für die einzelnen Produkte (die „**Supportoption**“) ergibt sich aus den Servicedokumenten. Soweit darin nicht abweichend geregelt, bestehen die Leistungen aus folgendem: (i) Ergreifen angemessener Maßnahmen zur Behebung von Fehlern bei Produkten, die nicht im wesentlichen spezifikationsgemäß funktionieren, (ii) Erbringung von Hotline-Services (per Telefon oder über andere elektronische Medien) in englischer Sprache oder in der jeweiligen Landessprache (falls verfügbar) sowie (iii) Lieferung oder Bereitstellung zum Download von neuen Software Releases und Aktualisierungen der Dokumentation, soweit diese von Dell allgemein ohne Aufpreis den Beziehern der Supportservices für das jeweilige Produkt zur Verfügung gestellt werden.
- 3.2 Soweit Supportservices ihrer Natur nach nicht unabhängig vom Standort des Equipments sind, ist Dell nicht zur Erbringung von Supportservices für Equipment verpflichtet, das nicht am Installationsstandort befindet. Supportservices werden grundsätzlich nur für die jeweils aktuelle und die unmittelbar vorangehende Softwareversion erbracht und unterliegen den jeweils aktuellen „End-Of-Service-Life“ (EOSL)-Richtlinien von Dell. Dell ist nicht verpflichtet, Supportservices bei Softwareproblemen zu erbringen, die nicht am Standort von Dell oder per Fernzugriff auf den Kundenstandort reproduziert werden können. Supportservices umfassen nicht die Zurverfügungstellung von Equipment-Upgrades, die zur Verwendung neuer Leistungsmerkmale oder Funktionen in einer neu gelieferten Softwareversion erforderlich sind.

3.3 Außerhalb der vereinbarten Servicezeiträume behält sich Dell vor, die Erbringung von Supportservices nach Aufwand in Rechnung zu stellen (Time and Materials). Wenn der Kunde die Erneuerung der Supportservices für ein Produkt wünscht, für das unmittelbar vor dem Zeitpunkt der gewünschten Erneuerung kein Support durch Dell bestand, so bedarf dies einer kostenpflichtigen Rezertifizierung des entsprechenden Produktes. Nach erfolgreicher Rezertifizierung werden die Supportservices wieder aufgenommen, vorausgesetzt der Kunde zahlt die folgende Vergütung an Dell: (i) Vergütung für die Rezertifizierung, (ii) den Betrag, den Dell normalerweise berechnet hätte, wenn die Supportservices während der Aussetzung des Supports in Kraft gewesen wären, und (iii) die Vergütung für die nächsten zwölf (12) Monate der neu begonnenen Supportservices.

4. Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird (i) Dell unverzüglich informieren, wenn ein Produkt Fehler zeigt, und Dell ausreichende Einzelheiten mitteilen, so dass der Fehler von Dell reproduziert werden kann, (ii) Dell den Fernzugriff und Vor-Ort-Zugang (soweit von Dell für notwendig erachtet) ermöglichen, damit die Supportservices erbringen kann, (iii) die notwendigen Einrichtungen, Informationen und Unterstützung bei der Fehleranalyse und -behebung bereitstellen, die zur Erbringung der Supportservices erforderlich sind. Bei Vor-Ort-Zugang umfasst dies einen geeigneten Arbeitsplatz, Zugang zu Computersystemen, Strom, Licht, Telefon, Internet- und Netzwerk, Software und Hardware, jeweils im angemessenen Umfang und soweit notwendig für die Erbringung der Supportservices.

4.2 Falls nicht eine bestimmte Anzahl autorisierter Ansprechpartner in den Produktspezifischen Bedingungen angegeben ist, wird der Kunde gemäß gemeinsamer Festlegung durch den Kunden und Dell schriftlich eine angemessene Anzahl an autorisierten Ansprechpartnern benennen, die zuerst Probleme melden und die Unterstützung von Dell entgegennehmen. Jeder Ansprechpartner des Kunden muss mit den Anforderungen des Kunden vertraut sein und über das Fachwissen und die Fähigkeiten verfügen, um Dell die Erfüllung ihrer Verpflichtungen zu ermöglichen. Änderungen hinsichtlich der autorisierten Support-Ansprechpartner durch den Kunden wird der Kunde Dell mitteilen.

5. Zusätzliche Bedingungen

5.1 Der Kunde gestattet Dell, Wartungshilfsmittel und Ersatzteile am Installationsort zu lagern, und er erkennt an, dass diese ausschließlich von autorisierten Dell Mitarbeitern benutzt werden dürfen. Der Kunde wird diese weder selbst benutzen noch Dritten die Benutzung gestatten. Dell ist nach Beendigung der Supportservices oder zu einem anderen Zeitpunkt nach angemessener Vorankündigung befugt, den Installationsstandort zu betreten oder Remote-Tools zu verwenden, um die Wartungshilfsmittel und Ersatzteile zu entfernen bzw. zu deaktivieren. Der Kunde wird mit Dell diesbezüglich in angemessener Form kooperieren.

5.2 Erfolgt im Falle eines Austauschs von Equipment oder Teilen davon die Rückgabe der Austauschteile nicht binnen fünfzehn (15) Tagen nach Aufforderung durch Dell, so kann Dell den einschlägigen Ersatzteilpreis berechnen.

5.3 Dell kann nach angemessener Vorankündigung auf eigene Kosten Änderungen an den Produkten vornehmen, (i) wenn die Änderungen die Austauschbarkeit und Leistung der Produkte nicht beeinträchtigen, (ii) wenn Dell nach billigem Ermessen die Änderungen im Sinne der Sicherheit oder Zuverlässigkeit für erforderlich hält, oder (iii) wenn Dell aufgrund gesetzlicher Bestimmungen hierzu verpflichtet ist. Der Kunde räumt Dell zu diesem Zweck angemessenen Zugang zu den Produkten ein.

5.4 Der Kunde hat Dell über Änderungen an der Konfiguration oder des Standorts des Equipments unverzüglich zu informieren. Dell behält sich das Recht vor, bei Änderungen an Konfiguration oder Standort des Equipments, den Service anzupassen oder zu kündigen. Etwaige zusätzliche Gebühren oder Anpassungen der Supportservices, die mit den Änderungen an der Konfiguration oder dem Standort des Equipments einhergehen, gelten ab dem Datum, an dem die Änderung stattgefunden hat.

5.5 Als Bestandteil der Supportservices stellt Dell für bestimmte Produkte verschiedene Fernwartungs-Funktionen gemäß den jeweils aktuellen Richtlinien und Verfahren zur Verfügung. Dells Preise für Supportservices basieren auf der Annahme, dass die Fernwartungs-Funktionen verfügbar sind und eingesetzt werden. Der Kunde hat die Option, Fernwartungs-Funktionen nicht zu aktivieren oder zu deaktivieren, wobei er jedoch Dell hierüber unverzüglich benachrichtigen wird. Entscheidet sich der Kunde für die Deaktivierung oder Nichtaktivierung der Fernwartung, gilt Folgendes hinsichtlich der von der Deaktivierung betroffenen Produkte: (i) Dell behält sich vor, einen angemessenen Aufpreis in Übereinstimmung mit den jeweiligen Dell-Standardsätzen zu veranschlagen, und (ii) Reaktionszeiten und ggf. andere vereinbarte Service-Level gelten nicht mehr.

6. Laufzeit und Kündigung der Supportservices

6.1 **Laufzeit von Software-Support.** Supportservices, die zusammen mit der zugehörigen Softwarelizenz bestellt werden, beginnen an dem Datum des Versands des Datenträgers oder der elektronischen Verfügbarkeit der Software zum Download; die anfängliche Support-Laufzeit ist im Dell-Angebot angegeben. Verlängerungen von Supportservices für Software beginnen und enden gemäß den Angaben in dem entsprechenden Dell-Angebot.

6.2 **Laufzeit von Equipment-Support.** Supportservices (einschließlich Upgrades der Supportoption, falls einschlägig) für Equipment werden während des Gewährleistungszeitraums des Equipments erbracht. Verlängerungen von Supportservices für Equipment beginnen und enden gemäß den Angaben in dem entsprechenden Dell-Angebot. Die Laufzeit von Supportservices für in Equipment installierte Hardware-Upgrades endet gleichzeitig mit dem Ende der Supportservices für das Equipment, in welches das Upgrade installiert ist.

6.3 **Ordentliche Kündigung.** Eine ordentliche Kündigung durch den Kunden ist frühestens zum Ablauf der Gewährleistungsfrist für das jeweilige Produkt zulässig. Für den gekündigten Servicezeitraum wird Dell eine entsprechende Gutschrift erstellen (pro-rata-temporis). Der Gutschriftsbetrag wird gegebenenfalls um den Betrag etwaiger zu Unrecht gewährter Rabatte reduziert (d. h. Rabatte auf die Vergütung für Supportservices, die auf einer Verpflichtung des Kunden beruhen, die aufgrund der Kündigung nicht mehr erfüllt werden kann).