

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden in Österreich

Stand: Februar 2023

1. Einleitung

- 1.1 **Geltungsbereich.** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**Geschäftsbedingungen**“) gelten für die Beschaffung von Produkten und Services durch den Kunden, es sei denn, es besteht eine Rahmenvereinbarung zwischen den Parteien, welche die Beschaffung der jeweiligen Produkte und Services regelt. „**Lieferant**“ ist die Dell GesmbH, Wienerbergstrasse 41-43, Euro Plaza, 4. OG, 1120 Wien für „Dell“ gekennzeichnete Produkte und Services, oder derjenigen Gesellschaft der Dell Technologies Gruppe, die in einem Angebot oder einer Order aufgeführt ist. Die Beschaffung durch den Kunden und die Bereitstellung von Produkten und Services durch den Lieferanten erfolgt ausschließlich für den eigenen internen Gebrauch des Kunden. Beabsichtigt der Kunde den Wiederverkauf gelten die unter www.dell.at/resellerterms aufgeführten Geschäftsbedingungen, ist der Kunde Verbraucher gelten die unter www.dell.at/verbraucheragb aufgeführten Bedingungen.
- 1.2 **Produkte und Services.** „**Produkte**“ sind mit „Dell“ oder „Dell EMC“ gekennzeichnete (i) IT Hardware-Produkte („**Equipment**“) oder (ii) allgemein verfügbare Software, ob Mikrocode, Firmware, Betriebssysteme oder Anwendungen („**Software**“). „**Services**“ umfassen standardmäßig angebotene Wartungs- und Supportleistungen in Bezug auf Produkte („**Support Services**“) oder Beratungs-, Installations-, Implementierungs- oder anderen Leistungen, die keine Support Services im vorstehend definierten Sinne sind („**Professional Services**“). „**Drittprodukte**“ sind Hardware, Software sowie sonstige Produkte und Dienstleistungen, die nicht mit „Dell“ oder „Dell EMC“ gekennzeichnet sind und vom Lieferanten von Zeit zu Zeit angeboten werden.
- 1.3 **Verbundene Unternehmen.** „**Verbundene Unternehmen**“ bedeutet in Bezug auf den Kunden jede andere juristische Person, die den Kunden direkt oder indirekt kontrolliert (mehr als 50 % der Stimmrechte oder der Eigentumsanteile), im Eigentum, unter der Kontrolle des Kunden oder in gemeinschaftlichem Eigentum oder unter gemeinsamer Kontrolle des Kunden und eines Dritten steht. In Bezug auf den Lieferanten bedeutet „**Verbundenes Unternehmen**“ Dell Inc. und seine im hundertprozentigen Eigentum bzw. unter hundertprozentiger Kontrolle stehenden Tochtergesellschaften.

2. Angebot und Bestellung

- 2.1 **Verfahren.** Der Kunde kann Produkte und Services entweder durch (1) Aufgabe einer Kundenbestellung mit Verweis auf das „**Angebot**“ (vom Lieferanten erstelltes Dokument, das detaillierte Spezifikationen in Bezug auf die angebotenen Produkte und Services und deren Preis enthält); oder durch (2) Online-Bestellung über www.dell.com oder andere Online- oder Telefon-Verfahren erwerben. Soweit im Angebot nicht anders angegeben, sind Angebote des Lieferanten freibleibend. Bestellungen bedürfen der Annahme des Lieferanten; die Lieferung der angebotenen Produkte und Services gilt als Annahme der Bestellung. Eine angenommene Bestellung wird in diesen Geschäftsbedingungen als „**Order**“ bezeichnet. Der Lieferant kann eine Bestellung in separate Orders aufteilen, die dann jeweils eine separate Order bilden. Order unterliegen der Verfügbarkeit und können nur vom Lieferanten ordentlich gekündigt werden, es sei denn eine Kündigung ist ausdrücklich im Angebot gestattet. Der Lieferant behält sich bei offensichtlichen Preisfehlern oder anderen erheblichen Fehlern das Recht vor, die Order zu kündigen.
- 2.2 **Produktspezifische Bedingungen und Service-Bedingungen.** Art und Umfang von produkt- und servicespezifischen Bedingungen sind in der jeweiligen Beschreibung/den jeweiligen Bedingungen enthalten, die als Anlage einem Angebot angehängt ist/sind oder auf die in einem Angebot verwiesen wird oder die auf der jeweils aktuell geltenden Webseite des Lieferanten für Produkt- und Service-Bedingungen bereitgestellt wird. Solche standardmäßigen Beschreibungen oder Bedingungen werden in der Regel als „**Service-Beschreibung(en)**“, „**Produktspezifische Bedingungen**“, „**Product Notices**“ oder „**Service-Briefs**“ bezeichnet. Produktspezifische Bedingungen sind derzeit abrufbar unter www.dell.com/offeringsspecificters (in Englisch); Service-Beschreibungen sind derzeit abrufbar unter www.dell.at/servicedescription. Die Version des am Tag des entsprechenden Angebots gültigen Dokuments gilt als in die Order einbezogen. Umfang und Einzelheiten der kundenspezifischen Services, die von einer solchen Standardbeschreibung nicht abgedeckt sind, sind in einem gemeinsam vereinbarten Statement of Work („**SOW**“) dokumentiert.
- 2.3 **Ausschluss allgemeiner Vertragsbedingungen, Rangfolge.** Diese Geschäftsbedingungen einschließlich der hierin referenzierten Dokumente gelten unter Ausschluss sämtlicher anderer Vertragsbedingungen, die in Dokumenten enthalten sind, die der Kunden dem Lieferanten bereitgestellt hat, oder auf die in solchen Dokumenten verwiesen wird. Im Fall von Widersprüchen gelten die in einem Angebot aufgeführten Bedingungen des Lieferanten vorrangig zu diesen Geschäftsbedingungen.
- 2.4 **Änderung von Produkten und Services.** Nach Aufgabe der Bestellung durch einen Kunden, jedoch vor Versand des Produkts oder vor Erbringung der Services durch den Lieferanten, können Produkt- und Serviceänderungen vorgenommen werden. Infolgedessen können die von dem Kunden erhaltenen Produkte oder Services von den bestellten abweichen, sofern sie noch im Wesentlichen die Spezifikationen gemäß der Dokumentation des ursprünglich bestellten Produkts oder Services erfüllen oder übertreffen.

3. Produktlieferung

- 3.1 **Versand.** Soweit nicht abweichend vereinbart, sorgt der Lieferant für den Versand der bestellten Produkte an die in der Order angegebene Empfängeradresse mittels eines vom Lieferanten bestimmten Transportunternehmens. Lieferdaten sind unverbindlich. Software kann auf physischen Datenträgern oder auf elektronischem Wege geliefert werden.

- 3.2 **Gefahrübergang.** Die Gefahr an zu liefernden Produkten geht mit Lieferung (gemäß nachfolgender Definition) auf den Kunden über. Die „**Lieferung**“ gilt als erfolgt: (i) bei Equipment oder ggf. gelieferten physischen Datenträgern, die Software enthalten, mit Übergabe am vereinbarten Lieferort, (ii) bei elektronisch oder auf Basis eines Transformational License Agreements oder eines entsprechenden Enterprise License Agreements gelieferter Software, zu dem Zeitpunkt, an dem der Lieferant die Software zum Download bereitgestellt und den Kunden hierüber informiert und/oder dem Kunden einen Aktivierungscode gesendet hat, sofern dies zur Nutzung der Software erforderlich ist.
- 3.3 **Eigentumsvorbehalt.** Das Eigentum an dem Equipment 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 Lieferanten zur Sicherung der Zahlungsforderungen von dem Lieferanten in Höhe des geschuldeten Betrags an den Lieferanten ab. Der Lieferant 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. Der Lieferant 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 der Lieferant berechtigt, die Vorbehaltsware heraus zu verlangen oder die Befugnis des Kunden zur Einziehung der Forderungen aus der Weiterveräußerung zu widerrufen.
- 3.4 **Entgegennahme.** Alle Produkte werden bei Lieferung als im Wesentlichen den Spezifikationen in der zugehörigen Dokumentation entsprechend entgegengenommen. Die gesetzlichen Untersuchungspflicht und Rügeobliegenheiten bleiben davon unberührt. Ebenso behält der Kunde alle Rechte und Rechtsmittel, die ihm im Rahmen der nachstehenden Regelungen zur Mängelhaftung zustehen.

4. Software-Lizenzen

Die Nutzungsrechte an der Software sind in den entsprechenden Endnutzer-Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers geregelt. Im Übrigen sind Endnutzer-Lizenzbedingungen regelmäßig in der Software enthalten oder liegen ihr bei. Falls keine Endnutzer-Lizenzbedingungen mit der Software verfügbar gemacht und/oder diese nicht anderweitig separat vereinbart werden, gelten die auf der Webseite www.dell.com/eula („End User License Agreement“, „EULA“ oder „Endnutzer-Lizenzbedingungen“) veröffentlichten Bedingungen. Die entsprechenden Bedingungen werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Sofern nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, werden Mikrocode, Firmware oder Betriebssystem-Software, der bzw. die zur Ausführung der Grundfunktion oder erweiterter Funktionen des Equipments erforderlich sind, zu dessen Lieferumfang sie gehören, ausschließlich zur Nutzung mit diesem Equipment lizenziert.

5. Services

5.1 **Support Services.**

- A. **Umfang und Laufzeit.** Support Services werden gemäß der jeweiligen Service-Beschreibung oder den Produktspezifischen Bedingungen für den in der geltenden Order vereinbarten (Initial- oder Verlängerungs-) Zeitraum erbracht. Vorbehaltlich des Vorstehenden beziehen sich die Software-Support-Services auf die aktuelle und die unmittelbar vorangehende Version der Software. Sofern dort nicht anderweitig vereinbart, beginnt die initiale Laufzeit der gemeinsam mit dem Produkt erworbenen Support Services mit dem Datum der zugehörigen Rechnung. Die Mängelhaftungsrechte des Kunden nach diesen Geschäftsbedingungen bleiben von den Bestimmungen dieses Abschnittes „Support Services“ unberührt.
- B. **Support-Verfügbarkeit.** Support Services sind nur zeitlich begrenzt verfügbar. Falls der Support für ein Produkt verlängert werden soll, kann das Ende der Verfügbarkeit von Support Services für das jeweilige Produkt („End of Service Life“) erfragt werden.
- C. **Beschränkungen.** Support-Services umfassen nicht: (i) die Behebung von Problemen, die gemäß untenstehendem Abschnitt zur Mängelhaftung einen Ausschluss der Mängelhaftung zur Folge haben; (ii) die Behebung von Problemen, die in der Umgebung des Lieferanten oder mittels Fernzugang zu der Umgebung des Kunden nicht reproduziert werden können; (iii) Austausch von Datenträgern oder Bereitstellung von Betriebsmitteln, Zubehörartikeln oder Teilen, die nicht der Funktion des Gerätes dienen, wie Rahmen, Abdeckungen oder Haltevorrichtungen; (iv) Reparatur von Schäden am Equipment, die die Funktion des Equipments nicht beeinträchtigen.
- D. **Wartungswerkzeuge/tools und Ersatzteile.** Der Lieferant kann für Diagnose- oder Wiederherstellungsmaßnahmen an Datacenter-Produkten verwendete Werkzeuge, Tools und Ersatzteile nach eigenem Ermessen in den Einrichtungen oder auf den Systemen des Kunden lagern/speichern und der Kunde ist damit einverstanden, dass diese ausschließlich von dem vom Lieferanten beauftragten Personal verwendet werden dürfen. Des Weiteren ermächtigt der Kunde den Lieferanten, Werkzeuge, Tools und Ersatzteile zu entfernen und/oder zu deaktivieren, wenn diese vom Lieferanten für die Bereitstellung der Services nicht länger benötigt werden.
- E. **Austausch von Equipment.** Sämtliches ausgetauschtes Equipment oder Teile von Equipment sind an den Lieferanten zurückzugeben und gehen mit Übergabe in das Eigentum des Lieferanten über, soweit nicht ausdrücklich anderweitig in einer Order vereinbart; sollte der Kunde eine ausgetauschte Komponente bzw. ausgetauschtes Equipment nicht 15 (fünfzehn) Tage nach Erhalt einer diesbezüglichen Anfrage des Lieferanten zurückgeben, so ist der Kunde zur Zahlung des Listenpreises für das

nicht zurückgegebene Ersatzteil oder Equipment oder Teilen davon an den Lieferanten verpflichtet. Wenn das defekte Equipment vom Kunden ausgetauscht werden kann, d. h. das Equipment oder die Komponente ist einfach zu entnehmen und wieder anzuschließen, oder das Equipment gänzlich ersetzt werden sollte, behält sich der Lieferant das Recht vor, dem Kunden eine Komponente oder das jeweilige Equipment zum Austausch zuzusenden.

- F. **Datenverantwortlichkeit.** Der Lieferant wird nicht auf die in den Produkten gespeicherten Produktivdaten zugreifen bzw. diese verwenden, sofern er nicht vom Kunden ausnahmsweise und ausdrücklich dazu ermächtigt worden ist. Sofern der Kunde nicht ausdrücklich eine Datenlöschung durch den Lieferanten beauftragt hat, ist der Kunde für die Entfernung aller auf ausgetauschten Teilen, anderen Gegenständen oder Produkten gespeicherten Informationen verantwortlich, bevor diese an den Lieferanten zurückgegeben werden. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, Daten oder Software, die von zurückgegebenen Produkten entfernt wurden, wiederherzustellen.
- G. **Vom Kunden initiierte Änderungen.** Wenn das Produkt von Support Services umfasst ist und der Kunde beabsichtigt: (i) Datacenter-Equipment an einen anderen Installationsort zu verlegen; (ii) die Hardware-Konfiguration selbst zu ändern; oder (iii) die Aktivierung von Remote-Support-Funktionen von Datacenter Produkten abzulehnen oder diese zu deaktivieren, hat der Kunde den Lieferanten davon im Voraus in Kenntnis zu setzen. Sofern durch das Vorstehende die Erbringung der Support-Services eingeschränkt ist, oder dadurch die Kosten für die Bereitstellung dieser Support-Services sich erhöhen, ist der Lieferant berechtigt, die weitere Bereitstellung von Support-Services davon abhängig zu machen, dass der Kunde eine angemessene Anpassung der laufenden Gebühren an den Lieferanten zahlt. Ferner ist der Lieferant berechtigt, die weitere Bereitstellung von Support-Services davon abhängig zu machen, dass der Kunde für jegliche Rezertifizierungs-Services, die der Lieferant für den weiteren Support für erforderlich hält, eine angemessene Vergütung zahlt; vereinbarte proaktive Support-Möglichkeiten, Reaktionszeiten oder andere Service-Level gelten dann ggf. nicht mehr.

5.2 Professional Services.

A. **Leistungsumfang.** Professional Services einschließlich Arbeitsergebnisse (wie nachfolgend definiert) werden gemäß der jeweiligen Servicebeschreibung, dem jeweiligen Statement of Work oder anderen vereinbarten Dokumenten, die spezifische Angaben zu solchen Professional Services enthalten (nachfolgend gemeinsam „**Leistungsverzeichnis**“) erbracht. Professional Services werden als separater und unabhängiger Service bereitgestellt, selbst, wenn sie vom Lieferanten zusammen mit dem Verkauf oder der Lizenzierung von Produkten in der gleichen Order aufgeführt wurden. Die vom Lieferanten zu erbringenden Professional Services beinhalten keine Rechtsberatung.

B. Einräumung von Nutzungsrechten an Arbeitsergebnissen.

- (1) "**Arbeitsergebnisse**" sind alle Berichte, Analysen, Skripte, Codes oder andere Arbeitsergebnisse, die der Lieferant dem Kunden im Rahmen der Erfüllung der Verpflichtungen aus einem Leistungsverzeichnis liefert. "**Schutzrechte**" umfassen Patente, Urheber- und Markenrechte, Geschäftsgeheimnisse sowie alle sonstigen geistigen und gewerblichen Schutzrechte einer Partei.
- (2) Der Lieferant gewährt dem Kunden nach vollständiger Zahlung der fälligen Beträge ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der vom Lieferanten im Rahmen der Erbringung der Professional Services zur Verfügung gestellten Arbeitsergebnisse für die internen geschäftlichen Zwecke des Kunden; dieses Recht ist darüber hinaus auf die Nutzung in Übereinstimmung mit dem jeweiligen Leistungsverzeichnis, sowie gemäß der Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen beschränkt. Vorstehende Rechteeinräumung steht unter dem Vorbehalt der Einhaltung dieser Geschäftsbedingungen einschließlich der anwendbaren Leistungsverzeichnisse sowie der Einhaltung der Schutzrechte des Lieferanten. Der Lieferant darf die Nutzungsrechte bei Verstoß gegen diese Geschäftsbedingungen oder eines anwendbaren Leistungsverzeichnisses sowie bei Zahlungsverzug des Kunden widerrufen. Dem Kunden ist es ferner gestattet, seinen Dienstleistern die Nutzung der Arbeitsergebnisse nach Maßgabe der vorstehenden Rechteeinräumung zu gestatten, jedoch ausschließlich in seinem Namen sowie ausschließlich für seine internen Geschäftszwecke. Der Kunde ist dabei für die Einhaltung dieser Einschränkungen seitens des Dienstleisters verantwortlich.
- (3) Der Lieferant behält sich sämtliche Schutzrechte vor, die nicht vorstehend ausdrücklich eingeräumt wurden. Das in diesem Gesamtabschnitt „Einräumung von Nutzungsrechten an Arbeitsergebnissen“ eingeräumte Nutzungsrecht gilt nicht für (i) Produkte oder (ii) sonstige Gegenstände, die anderweitig unter einer separaten Vereinbarung lizenziert oder bereitgestellt werden. Der Lieferant ist in der Entwicklung, Nutzung und Vermarktung von Services oder Produkten, die den Arbeitsergebnissen oder gemäß dieser Vereinbarung erbrachter Professional Services ähnlich sind, nicht beschränkt, muss jedoch hierbei alle dem Lieferanten obliegenden Vertraulichkeitsverpflichtungen einhalten.

C. **Verantwortung für das Personal.** Der Lieferant ist allein verantwortlich für den Einsatz seines Personals sowie für alle anderen Personalangelegenheiten (z.B. Urlaub).

5.3 **Mitwirkungspflichten des Kunden.** Der Kunde hat folgende Mitwirkungspflichten kostenfrei zu erbringen: (i) Gewährung rechtzeitigen Zugangs im notwendigen Umfang zu Einrichtungen, Räumen, Strom, Internetzugang, Dokumentationen, Dateien, Daten, Informationen und zusätzlicher Software (sofern erforderlich); (ii) auf Anfrage des Lieferanten entsprechend qualifiziertes Kundenpersonal zur Unterstützung des und Kooperation mit dem Lieferanten bei der Bereitstellung der Services einzusetzen; (iii) Bereitstellung einer sicheren Arbeitsumgebung für die Erfüllung der Services beim Kunden, dies umfasst insbesondere physische und IT/Netzwerksicherheit; (iv) sofern erforderlich Gestattung von Fernzugriff sowie Vor-Ort-Zugang zu den Produkten; und (v), den Lieferanten umgehend zu benachrichtigen, wenn ein Produkt Fehler zeigt, und Mitteilung ausreichender Einzelheiten, so dass der

Fehler vom Lieferanten reproduziert werden kann; (vi) Erklärung von Teilabnahmen, sobald separat zu nutzende Leistungsteile fertiggestellt sind. Einzelheiten in Bezug auf Professional Services können in der Leistungsbeschreibung festgelegt werden.

- 5.4 **Beendigung der Leistungen.** Eine ordentliche Kündigung der Services ist nur zulässig, sofern dies von den Vertragsparteien ausdrücklich vereinbart wurde. Jede der Vertragsparteien kann die Services außerordentlich bei wesentlicher Vertragsverletzung aus wichtigem Grund kündigen. Voraussetzung für eine solche außerordentliche Kündigung ist, dass die kündigende Vertragspartei der anderen Vertragspartei schriftlich eine Nachfrist von 30 (dreißig) Tagen zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung gesetzt hat und der Vertragsverstoß nicht innerhalb dieser Frist behoben wurde, es sei denn, dass der Verstoß nicht behoben werden kann.

6. Rechnungsstellung und Zahlung

- 6.1 **Rechnungsstellung.** Der Lieferant stellt die Produkte und Services in Euro in Rechnung.

6.2 **Zahlungsfrist.** Der Kunde hat die Rechnung des Lieferanten in 30 (dreißig) Tagen nach Rechnungsdatum zu zahlen, danach werden Zinsen in Höhe des gesetzlichen Verzugszinssatzes erhoben. Die Zahlungsbedingungen unterliegen regelmäßigen Bonitätsprüfungen. Sollte der Kunde in Zahlungsverzug geraten, so ist der Lieferant berechtigt die Erfüllung der entsprechenden Order zu verweigern. Fehler in der Rechnung hat der Kunde innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen schriftlich zu rügen. Von dem Lieferanten korrigierte Rechnungen sind innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen ab Erhalt zu bezahlen. Der Lieferant kann Teile einer Order separat in Rechnung stellen.

- 6.3 **Steuern.** Alle Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer.

6.4 **Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte.** Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte des Kunden können nur geltend gemacht werden, soweit die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind, es sei denn, es handelt sich um gegenseitig voneinander abhängige Forderungen.

7. Mängelhaftung

7.1 **Mängelhaftung für Produkte.** Der Lieferant gewährleistet, dass das Equipment bei Gefahrübergang frei von wesentlichen Material- und Verarbeitungsfehlern ist und die Funktion des Equipments und der Software im Wesentlichen den Spezifikationen der vom Lieferanten herausgegebenen standardmäßigen Produktdokumentation übereinstimmt. Der Kunde hat den Lieferanten unverzüglich von sämtlichen Ansprüchen aus Mängelhaftung innerhalb der Verjährungsfrist der Mängelhaftungsansprüche in Kenntnis zu setzen. Sofern nicht anderweitig in der Order ausgeführt, beträgt die Verjährungsfrist für Ansprüche aus Mängelhaftung 12 (zwölf) Monate ab Lieferung (Kaufvertrag/Werklieferung) oder Abnahme (Werkvertrag). Dies gilt nicht, sofern der Lieferant 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. Die Mängelhaftung für Equipment-Upgrades entspricht derjenigen für das Equipment, in welches das Upgrade installiert wird, und gilt von der Lieferung bis zum Ende der Verjährungsfrist der Mängelhaftungsansprüche für dieses Equipment. Der Lieferant gewährleistet nicht, dass die Produkte kundenspezifische Anforderungen erfüllen; der Betrieb der Software vollständig ohne jede Unterbrechung erfolgt oder die Software gänzlich fehlerfrei ist; oder dass alle Defekte reparabel sind.

7.2 Vertragstypische Besonderheiten.

A. **Kauf und Werklieferung.** Der Lieferant hat die Wahl, auf eigene Kosten den Mangel entweder zu beseitigen (Nachbesserung) oder das betreffende Produkt zu ersetzen (Ersatzlieferung). Sofern nicht anders vereinbart, ist der Kunde bei Ausbau/Austausch zur Rückgabe der ausgebauten/ausgetauschten Komponenten/Geräte an den Lieferanten verpflichtet, es sei denn, der Kunde hat eine anderweitige Serviceoption erworben. Der Kunde ist für die Löschung seiner Daten auf diesen Komponenten verantwortlich. Ist der Lieferant auch nach erfolglosem Ablauf einer vom Kunden schriftlich gesetzten angemessenen Frist zur Nacherfüllung nicht in der Lage, so ist der Kunde berechtigt, die Vergütung zu mindern oder von der Bestellung für das betroffene Produkt zurückzutreten. Dem Lieferanten ist dabei eine angemessene Anzahl von Nacherfüllungsversuchen (jedoch mindestens drei) einzuräumen. Dem Kunden stehen die vorstehenden Rechte auch ohne vorherige Fristsetzung zu, wenn der Lieferant die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig verweigert. Im Fall des Rücktritts erstattet der Lieferant dem Kunden nach Rückgabe des betroffenen Produkts den von dem Kunden für das betroffene Produkt gezahlten Kaufpreis abzüglich der auf der Basis der jeweiligen betriebsgewöhnlichen gerätespezifischen Nutzungszeit (in der Regel drei bis fünf Jahre) unter Zugrundelegung einer linearen Abschreibung anzurechnenden Nutzungen.

B. **Werk.** Im Falle einer Werkleistung ist das Werk in den Auftrags- und Servicedokumenten abschließend beschrieben. Die vorstehenden Bestimmungen dieser Ziffer gelten bei Werkleistungen entsprechend. Die Selbstvornahme ist ausgeschlossen. Im Übrigen bleiben die gesetzlichen Ansprüche des Kunden (Bestellers) unberührt, insbesondere hat der Kunde (Besteller) bei Fehlschlagen der Nacherfüllung unverändert das Recht zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten.

C. **Services.** Der Lieferant erbringt die Services fachmännisch und gemäß allgemein anerkannter Branchenstandards. Erbringt der Lieferant die Services nicht in der geschuldeten Weise, wird der Kunde dies dem Lieferanten innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach dem ersten Auftreten der Vertragsverletzung mitteilen. In einem solchen Fall hat der Lieferant das Versäumnis innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu korrigieren. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung trotz angemessener Anstrengungen des Lieferanten aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht, so ist der Kunde berechtigt, die betroffenen Services außerordentlich schriftlich zu kündigen.

- 7.3 **Ausschlüsse.** Der Lieferant haftet nicht für Mängel, die auf Folgendem beruhen: (i) Unfall oder Verschulden des Kunden oder eines Dritten; (ii) Waren oder Leistungen Dritter, mit denen das Produkt genutzt wird, oder andere Ursachen, die sich der Kontrolle des Lieferanten entziehen; (iii) Installation, Betrieb oder Nutzung der Produkte entgegen den Anweisungen des Lieferanten oder entgegen der Dokumentation; (iv) Nutzung in einer Umgebung, auf eine Weise oder zu einem Zweck, für die/den das Produkt nicht bestimmt ist; (v) Veränderung, Umbau oder Reparatur durch andere Personen als das Personal des Lieferanten.
- 7.4 **Keine weiteren Gewährleistungen.** Die Mängelhaftung des Lieferanten ist hier abschließend geregelt. Darüberhinausgehende Ansprüche sind, sofern gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Öffentliche Erklärungen des Lieferanten oder der mit ihm verbundenen Unternehmen zu Leistungsmerkmalen von Produkten sind für den Lieferanten nur verbindlich, wenn sie in dem Angebot des Lieferanten oder anderen Unterlagen, die Teil des Vertrags zwischen dem Kunden und dem Lieferanten sind, ausdrücklich in Bezug genommen werden.
- 7.5 **Software Lizenzen.** Wenn und soweit spezifische Mängelhaftungsregelungen für bestimmte Software-Titel oder -Arten in den anwendbaren Lizenzbedingungen gemäß der Regelung „Software-Lizenzen“ in diesen Geschäftsbedingungen enthalten sind, finden diese anstelle der vorstehenden Regelungen dieser gesamten Ziffer Anwendung.

8. Haftung

Für alle Schadensersatzansprüche der Vertragsparteien aus oder im Zusammenhang mit diesen Geschäftsbedingungen und jeder hierunter geschlossenen Order, gleich aus welchem Rechtsgrund (einschließlich unerlaubter Handlung), gilt Folgendes:

- 8.1 **Unbeschränkte Haftung.** Die Vertragsparteien haften unbeschränkt für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen. Bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haften die Vertragsparteien nach den gesetzlichen Vorschriften. Gleiches gilt für Ansprüche wegen eines Mangels nach Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit einer Ware oder eines Werks, bei arglistig verschwiegenen Fehlern sowie Ansprüche aus Verschulden bei Vertragsverhandlungen, die zum Zeitpunkt des Abschlusses der jeweiligen Order bereits entstanden sind.
- 8.2 **Beschränkungen.** Für leichte Fahrlässigkeit haften die Parteien nur bei Schäden, die auf Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Vertragspartei regelmäßig vertraut oder vertrauen darf und deren Verletzung das Erreichen des Vertragszwecks gefährdet, zurückzuführen sind. 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. Sofern der Lieferant für den Verlust von Daten haftet, ist er ausschließlich für den üblichen Aufwand zur Wiederherstellung der verfügbaren und wiederherstellbaren Daten haftbar, die angefallen wären, wenn der Kunde seine Daten ordnungsgemäß gesichert (oder gespiegelt) hätte.
- 8.3 **Haftungsobergrenze.** Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung ferner der Höhe nach auf 500.000 Euro pro Schadensfall oder einer Serie von zusammengehörigen schadensbegründenden Ereignissen beschränkt.
- 8.4 **Ausschlüsse.** Im Falle leichter Fahrlässigkeit besteht keine Haftung für: (i) Gewinn-, Einkommens- oder Umsatzausfall; (ii) Einbußen des Firmenwerts oder Ansehens. Der Lieferant (und Drittanbieter des Lieferanten) haften nicht für Schäden, die sich aus der Verwendung oder der versuchten Verwendung von Drittsoftware, Freier Software (Free Software) oder Entwicklungswerkzeugen (Development Tools), die in den unter der Regelung „Software-Lizenzen“ in diesen Geschäftsbedingungen bezeichneten EULA definiert sind, oder sich aus der Verwendung von Drittprodukten ergeben.
- 8.5 **Schadensvermeidung und -minderung.** Der Kunde hat eine IT-Architektur und Prozesse zu implementieren, die Schäden unter Berücksichtigung der Kritikalität der Systeme und Daten für das Geschäftsunternehmen des Kunden und dessen Datenschutzanforderungen verhindern und mindern, einschließlich eines Wiederanlaufplans (Business Recovery Plan). Diesbezüglich hat der Kunde: (i) einen Sicherungsprozess vorzusehen, der in angemessenen Intervallen durchzuführen ist, und (ii) bevor der Lieferant Korrektur-, Aktualisierungs- oder andere Arbeiten an den IT-Systemen des Kunden ausführt wichtige Daten zu sichern; (iii) bei Datacenterprodukten die Verfügbarkeit und Leistung seines IT-Systems im Verlauf der Ausführung der Services zu überwachen; und (iv) umgehend auf Meldungen und Warnungen vom Lieferanten oder (sofern verfügbar) von Benachrichtigungsfunktionen des Produkts zu reagieren und dem Lieferanten unverzüglich sämtliche identifizierten Probleme zu melden.
- 8.6 **Garantien.** Es wird klargestellt, dass der Lieferant unter diesem Rahmenvertrag und den darunter abgeschlossenen Bestellungen keine Garantie für die Beschaffenheit von Produkten oder vertraglichen Leistungen übernimmt, die zu einer unbeschränkten oder verschuldensunabhängigen Haftung des Lieferanten führen würde. Die bloße Verwendung der Worte „garantieren“, „sicherstellen“ oder von ähnlichen Begriffen in hierunter abgeschlossenen Bestellungen allein ist nicht so zu verstehen, dass eine solche Haftung des Lieferanten begründet werden soll, sondern führt zu einer rechtsverbindlichen Verpflichtung des Lieferanten im Rahmen der vertraglichen Haftungsregelung.
- 8.7 **Lieferanten und Mitarbeiter.** Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß auch für Aufwendungen und für Ansprüche gegen Mitarbeiter und Beauftragte des Lieferanten sowie die mit dem Lieferanten verbundenen Unternehmen.

9. Drittprodukte

Der Lieferant kann Drittprodukte anbieten, beispielsweise im Rahmen der Programme „Dell EMC Select“, „Brokerage“ oder „Software & Peripheriegeräte (S&P)“. Ungeachtet abweichender Bestimmungen dieses Rahmenvertrages unterliegen diese Drittprodukte den standardmäßigen Lizenz-, Service-, Mängelhaftungs-, Haftungs- und Support-Bedingungen des Drittherstellers/-anbieters (oder einer entsprechenden direkten Vereinbarung zwischen dem Kunden und einem solchen Hersteller/Anbieter), die der Kunde einzuhalten hat. Sofern der Dritthersteller/-anbieter im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, geschieht dies im Einklang mit dessen Vereinbarung zur Verarbeitung von Daten im Auftrag, die dem Kunden im Rahmen der in Ziffer 2.2 genannten Produktspezifischen Bedingungen und Service-Bedingungen oder durch den jeweiligen Dritthersteller/-anbieter selber zugänglich gemacht wird. Selbst wenn die Vergütung von Support über den Lieferanten fakturiert wird, werden vom Lieferanten für Drittprodukte keine Support Services erbracht und der Kunde hat sich bei Support-Anfragen direkt an den Drittanbieter zu wenden. Sämtliche Ansprüche aus Mängelhaftung, Schadensersatz- oder Freistellungsansprüche gegen den Lieferanten in Bezug auf oder im Zusammenhang mit den Drittprodukten sind ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, der Lieferant hat den Schaden vorsätzlich oder durch grobe Fahrlässigkeit verursacht. Weitere Informationen zur Mängelhaftung und zum Support für Dell EMC Select Produkte sind abrufbar unter www.dell.com/offeringspecificterms.

10. Vertraulichkeit

Vertrauliche Informationen sind Informationen, die im Zusammenhang mit der Verhandlung, dem Abschluss und der Ausführung eines Geschäftes unter diesen Geschäftsbedingungen ausgetauscht werden und als vertraulich bezeichnet werden oder die aufgrund ihrer Natur oder der Umstände ihrer Weitergabe vernünftigerweise als vertraulich zu verstehen und nicht allgemein öffentlich bekannt sind. Die Vertragsparteien werden sie vertraulich behandeln, wobei dieselben Schutzmaßnahmen getroffen werden, die die empfangene Partei für eigene vertrauliche Informationen trifft, mindestens aber die eines sorgfältigen Kaufmanns. Unbeschadet der vorstehenden Bestimmung kann jede Vertragspartei zum Zweck der Vertragsdurchführung entsprechende vertrauliche Informationen an die jeweils verbundenen Unternehmen, externe Berater, Mitarbeiter oder die vom Lieferant eingesetzten Subunternehmer weitergeben, sofern diese ihrerseits ebenfalls zur Geheimhaltung in einem dieser Vertraulichkeitsbestimmung entsprechenden Umfang verpflichtet sind. Sofern nicht anders vereinbart, gilt die Vertraulichkeitsverpflichtung für einen Zeitraum von 3 Jahren ab dem Datum der Offenlegung.

11. Datenschutz

11.1 Einhaltung der Rechtsvorschriften. Die Vertragsparteien halten die anwendbaren Datenschutzvorschriften und -bestimmungen ein. In diesem Abschnitt „Datenschutz und Offenlegung“ gilt für „personenbezogene Daten“, „Datenverantwortlicher“ und „Verarbeitung“ die in der Datenschutzgrundverordnung (EU) 2016/679 festgelegte Bedeutung.

11.2 Datenverarbeitungsbedingungen. Sofern der Lieferant im Auftrag des Kunden bei der Erfüllung einer Order unter diesen Geschäftsbedingungen personenbezogene Daten verarbeitet, erfolgt dies nur in Übereinstimmung mit den anwendbaren gesetzlichen Verpflichtungen und geltenden Rechtsvorschriften und in Übereinstimmung mit einer von beiden Vertragsparteien einvernehmlich ausgehandelten Datenverarbeitungsvereinbarung. Haben die Vertragsparteien im vorbezeichneten Fall keine Datenverarbeitungsvereinbarung ausgehandelt, erfolgt die Datenverarbeitung des Lieferanten nach Maßgabe der standardmäßigen Datenschutzvereinbarung (abrufbar unter www.dell.at/avv). Sofern der Lieferant in der Rolle des Datenverantwortlichen personenbezogene Daten verarbeitet, geschieht dies in Übereinstimmung mit landesspezifischen Datenschutzrichtlinien, die unter www.dell.com/Privacy abrufbar sind.

11.3 Weitergabe von Daten. Sofern der Kunde personenbezogene Daten an den Lieferanten weitergibt, stellt er vor deren Weitergabe sicher, dass die notwendigen Rechte und Einwilligungen vorliegen.

12. Allgemeines

12.1 Geltendes Recht und Gerichtsstand. Es gilt österreichisches Recht. Soweit gesetzlich zulässig, unterliegen alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesen Geschäftsbedingungen und jeder hierunter abgeschlossenen Order ergeben, der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte für den Bezirk Innere Stadt, der Stadt Wien. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen zu Verträgen über den internationalen Warenverkauf findet keine Anwendung.

12.2 Einhaltung der Handelsbestimmungen. Die Beschaffung von Produkten und Zugang zu damit verbundener Technologie (gemeinsam die „**Materialien**“) seitens des Kunden sind für dessen Eigengebrauch bestimmt und nicht vorgesehen für den Wiederverkauf, Export, Reexport oder die Übertragung. Der Kunde unterliegt und ist verantwortlich für die Einhaltung der Exportkontroll- und Wirtschaftssanktionsgesetze der Vereinigten Staaten, der Europäischen Union und anderer einschlägiger Rechtsordnungen. Die Materialien dürfen nur genutzt, verkauft, vermietet, exportiert, importiert, reexportiert oder übertragen werden, unter Einhaltung der vorstehend genannten Gesetze, insbesondere der gesetzlichen Anforderungen in Bezug auf Ausfuhrgenehmigungen, Endbenutzer-, Endnutzungsbeschränkungen und Beschränkungen des Bestimmungsortes, Verbote von Beziehungen zu sanktionierten Personen oder Unternehmen, insbesondere Personen, die in der Liste ausdrücklich benannter Staatsangehöriger und gesperrter Personen (Specially Designated Nationals and Blocked Persons List) des US-amerikanischen Büros für Auslandsvermögenskontrolle (Office of Foreign Assets Control) oder der Liste der gesperrten Personen oder Unternehmen (Denied Persons or Entities Lists) oder der Liste der militärischen oder militärgeheimdienstlichen Organisationen (Military End User List und Military Intelligence End User List) des US-amerikanischen Handelsministeriums genannt sind. Der Kunde versichert und gewährleistet, dass er nicht das Objekt oder Ziel von Wirtschaftssanktionen der Vereinigten Staaten, der Europäischen Union oder anderer einschlägiger Rechtsordnungen ist, oder in einem Land oder einer Region ansässig ist (insbesondere Nordkorea, Kuba, Iran,

Syrien und die Krim sowie der sogenannten Volksrepubliken Donetsk und Luhansk), die solchen Sanktionen unterliegen. Der Kunde wird den Lieferanten und seine Verbundenen Unternehmen gegenüber allen Forderungen Dritter im Zusammenhang mit Verstößen des Kunden gegen die Bestimmungen dieser Ziffer 12.2 verteidigen und freistellen.

- 12.3 **Verantwortlichkeit des Kunden.** Der Kunde wird alle erforderlichen Rechte, Genehmigungen und Zustimmungen einholen, die im Zusammenhang mit (a) der Technologie oder den Daten (einschließlich persönlicher Daten) stehen, die der Kunde und seine verbundenen Unternehmen dem Lieferanten oder dessen verbundenen Unternehmen zur Verfügung stellen; und die im Zusammenhang mit (b) nicht vom Lieferanten bereitgestellter Software oder anderen in der Verantwortung des Kunden oder seiner verbundenen Unternehmen stehenden Komponenten stehen, die der Lieferant oder seine verbundenen Unternehmen mit den Produkten oder Services der Lieferantenangebote verwendet, installiert oder in diese als Teil integriert. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, die Daten, die dem Lieferanten für die Angebotserstellung zur Verfügung gestellt werden oder auf die der Lieferant bei der Angebotserstellung zugreift, zu prüfen, um sicherzustellen, dass keine der folgenden Daten enthalten sind: (i) klassifizierte Daten (z.B. Verschlusssachen) und/oder Daten, die mit den US-amerikanischen Regelungen des internationalen Waffenhandels (International Traffic in Arms, ITAR) in Zusammenhang stehen; (ii) Güter, Dienstleistungen und zugehörige technische Daten, die als Verteidigungsgüter und -dienstleistungen bezeichnet werden. Der Kunde wird den Lieferanten und seine verbundenen Unternehmen gegen jegliche Ansprüche Dritter, die sich aus einem Verstoß gegen die vorstehenden Bestimmungen oder aus der Verletzung oder missbräuchlichen Verwendung von geistigen Eigentumsrechten des Lieferanten, seiner verbundenen Unternehmen oder Dritter durch den Kunden ergeben, verteidigen sowie den Lieferanten und seine verbundenen Unternehmen schadlos halten.
- 12.4 **Keine Nebenabreden.** Diese Geschäftsbedingungen und jede sich aus diesen ergebende Order stellen die gesamte Vereinbarung der Vertragsparteien hinsichtlich des Vertragsgegenstandes dar und können nur durch eine schriftliche Vereinbarung geändert werden. Die Service-Beschreibungen, Produktspezifischen Bedingungen, EULA und jegliche sonstigen Bestimmungen, die ausdrücklich referenziert werden (einschließlich der Referenzierung von Bestimmungen in einer URL oder Richtlinie des Lieferanten) bilden einen integralen Bestandteil dieser Geschäftsbedingungen.
- 12.5 **Höhere Gewalt.** Die Vertragsparteien haften einander nicht für die verzögerte oder versäumte Erfüllung ihrer Verpflichtungen (mit Ausnahme der Begleichung von Vergütungsansprüchen) aufgrund von Umständen, die außerhalb der angemessenen Kontrolle der jeweiligen Partei liegen. Sofern eine solche Verzögerung oder ein solches Versäumnis länger als 30 (dreißig) Tage andauert, kann die andere Vertragspartei die entsprechende Order durch schriftliche Mitteilung an die im Verzug befindliche Vertragspartei ganz oder teilweise kündigen. Vorkommnisse, die außerhalb der angemessenen Kontrolle der jeweiligen Partei liegen, sind insbesondere Krieg, Aufstand, Aufruhr, Terroranschläge, mutwillige Beschädigungen, staatliche oder behördliche Maßnahmen, Unfall, Anlagen- oder Maschinenausfälle, lokale oder nationale Notfälle, Explosionen, Brand, Naturkatastrophen, Unwetter oder andere Katastrophen, Epidemien/Pandemien, allgemeine Import-/Export-/Zollabfertigungsprobleme, Materialmangel, unvorhersehbare Transport- oder Produktionsprobleme, die die Lieferungen an den Lieferanten beeinflussen, Materialknappheit, Wechselkursschwankungen, Ausfall einer Versorgungsleistung oder eines Transportnetzes, Embargo, Streik oder durch Verzug von Lieferanten oder Unteraufnehmern aufgrund eines der vorstehenden Ereignisse.
- 12.6 **Hochrisikoawendungen.** Die Produkte und Services des Lieferanten sind nicht für den Einsatz im Rahmen von risikoreichen Tätigkeiten konzipiert oder bestimmt, wie z.B. den Einsatz in gefährlichen Umgebungen, die eine ausfallsichere Leistung erfordern, insbesondere Betrieb in Nuklearanlagen, Flugzeugnavigations- oder -kommunikationssystemen, Flugsicherung, Waffensystemen, medizinischen Lebenserhaltungssystemen oder anderen potenziell lebenswichtigen Anwendungsbereichen.
- 12.7 **Abtretung und Untervergabe.** Keine der Vertragsparteien kann eine auf diesen Geschäftsbedingungen basierende Order oder daraus entstehende Rechte oder Pflichten ohne die vorherige schriftliche Genehmigung der anderen Vertragspartei abtreten oder die Erfüllung von Pflichten auf Dritte übertragen, wobei die Genehmigung nicht unbillig verweigert werden darf. Ungeachtet des Vorstehenden: (i) kann der Lieferant mit ihm verbundene Unternehmen oder andere qualifizierte Unterauftragnehmer mit der Erfüllung seiner Pflichten gemäß diesem Rahmenvertrag beauftragen, sofern der Lieferant für die Erfüllung ihrer Pflichten verantwortlich bleibt; und (ii) jede Vertragspartei kann die aus einer beliebigen Order resultierenden Zahlungsansprüche ohne Zustimmung der anderen Vertragspartei abtreten.
- 12.8 **Salvatorische Klausel.** Sollte ein Teil dieser Geschäftsbedingungen oder einer Order für undurchsetzbar erklärt werden, so bleibt die Gültigkeit aller Definitionen sowie der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.