

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden

### 1. Geltungsbereich.

1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen („**allgemeine Geschäftsbedingungen**“) regeln die Beschaffung von Angeboten des Lieferanten oder von Angeboten von Drittanbietern (gemeinsam die „**Angebote**“) vom Lieferanten durch den Kunden für den internen Gebrauch des Kunden für seine Geschäftszwecke oder in seiner Eigenschaft als Unternehmen des öffentlichen Sektors. Der Begriff „**Kunde**“ bezieht sich auf das Unternehmen, das die Angebote bestellt, und der Begriff „**Lieferant**“ bezieht sich auf die juristische Person von Dell, mit der der Kunde einen Vertrag über die Beschaffung des Angebots abschließt. Kunde und Lieferant sind in der Regel im zugehörigen Angebot und Auftrag aufgeführt und werden jeweils als „**Partei**“ und gemeinsam als „**Parteien**“ bezeichnet. Möchte der Kunde Angebote weiterverkaufen oder für seinen persönlichen Gebrauch als Verbraucher beschaffen, gelten andere Geschäftsbedingungen. Soweit zwischen den Parteien eine schriftliche Rahmenvereinbarung besteht, die für die Angebote gilt, gelten anstelle dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen die Bedingungen der Rahmenvereinbarung.

1.2. „**Angebote des Lieferanten**“ umfassen:

- A. „**Produkte**“ umfassen (a) Hardware („**Geräte**“) oder (b) allgemein verfügbare Standardsoftware, wie Mikrocode, Firmware, Betriebssysteme oder Anwendungen („**Software**“), die unter der Marke des Lieferanten angeboten werden. Software umfasst „**Abonnementsoftware**“, die vom Lieferanten als eigenständiges Produkt auf Abonnementbasis lizenziert wird.
- B. „**Services**“ umfassen (a) die Serviceangebote des Lieferanten für Wartung und Support von Produkten oder Abonnements („**Support Services**“) oder (b) Beratungsdienste und andere Services des Lieferanten, die nicht unter Support Services fallen („**Dienstleistungen**“).
- C. „**Abonnements**“ sind Angebote unter der Marke des Lieferanten, die dem Kunden für einen bestimmten Zeitraum („**Abonnementlaufzeit**“) zur Verfügung gestellt werden und deren Preis auf der Grundlage der Abonnementlaufzeit oder anderer anwendbarer Metriken berechnet wird. Sie bestehen aus (a) Cloud-Angeboten oder (b) Produkten oder Services, die als Abonnement, auf einer As-a-Service-Basis oder auf einer flexiblen Nutzungsbasis angeboten werden. Abonnements umfassen keine Abonnementsoftware.

1.3. „**Angebote von Drittanbietern**“ umfassen Hardware, Software, Produkte, Services, Abonnements, Lösungen oder andere Angebote, die nicht unter der Marke des Lieferanten angeboten werden.

1.4. Diese allgemeine Geschäftsbedingungen enthalten die für alle Angebote geltenden Bedingungen und Bestimmungen, die für bestimmte Angebote, die unter [www.dell.com/offeringspecificterms](http://www.dell.com/offeringspecificterms) verfügbar sind, in einem Leistungsverzeichnis, einer Abonnement Spezifikation oder in einem „**Anhang**“ zu diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzt werden können (gemeinsam „**angebotsspezifische Bedingungen**“), die alle durch Bezugnahme als Teil dieses Rahmenvertrages gelten.

### 2. Angebot und Bestellung, Affiliates, Rangfolge.

2.1. Sofern nicht anders vereinbart, gelten die Preise im Angebot vom Lieferanten („**Angebot**“) bis zum Ablaufdatum des Angebots und können sich aufgrund von Material- oder Ressourcenknappheit, gestiegenen Herstellungskosten oder anderen Faktoren, die sich der angemessenen Kontrolle des Lieferanten entziehen (*freibleibend*), ändern. Zur Bestellung von Angeboten kann der Kunde Aufträge erteilen, die der Verfügbarkeit und der Annahme durch den Lieferanten unterliegen. Eine angenommene Bestellung wird als „**Auftrag**“ bezeichnet. Der Lieferant kann Aufträge aufgrund von Preis-, Druck- oder anderen Fehlern im Angebot stornieren.

2.2. Der Lieferant kann seine Angebote überarbeiten, auch nachdem ein Kunde einen Auftrag erteilt hat, jedoch vor der Lieferung bzw. der Leistungserfüllung durch den Lieferanten. Infolgedessen können die vom Kunden erhaltenen Angebote von den bestellten abweichen, solange sie noch im Wesentlichen die Spezifikationen in der Dokumentation der ursprünglich bestellten Angebote erfüllen oder übertreffen.

2.3. Transaktionen unter diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen kann Affiliates involvieren. In Bezug auf den Kunden bezeichnet „**Affiliate**“ jedes andere Unternehmen, das den Kunden kontrolliert, sich in seinem Besitz befindet,

von ihm kontrolliert wird oder mit ihm in gemeinsamem Besitz oder unter gemeinsamer Kontrolle ist. Hinsichtlich des Lieferanten sind damit Dell Technologies Inc. und seine hundertprozentigen Tochtergesellschaften gemeint. „Kontrolle“ bedeutet mehr als 50 % der Stimmrechte oder Eigentumsanteile.

**2.4.** Im Falle eines Konflikts gilt die folgende Rangfolge: (a) der Auftrag, sofern die Parteien ausdrücklich vereinbaren, für den jeweiligen Auftrag von diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen abzuweichen; (b) etwaige angebotsspezifische Bedingungen und (c) diese allgemeine Geschäftsbedingungen.

### **3. Lieferung, Risiko- und Eigentumsübergang, Kosten, Annahme und Eigentumsvorbehalt.**

**3.1.** Soweit nicht anderweitig vereinbart, organisiert der Lieferant den Versand der bestellten Angebote an die im Auftrag angegebene Empfängeradresse mit einem vom Lieferanten bestimmten Transportunternehmen. Die Lieferdaten sind geschätzt. Software kann auf physischen Datenträgern oder auf elektronischem Wege geliefert werden.

**3.2.** Das Risiko des Verlustes geht mit der Lieferung auf den Kunden über. Das Eigentum an verkaufter Hardware geht mit (a) der Lieferung oder (b) dem Eingang der vollständigen Zahlung, je nachdem, was später eintritt, gemäß Klausel 3.4. auf den Kunden über. Die „**Lieferung**“ erfolgt (1) bei Hardware oder Software, die auf physischen Datenträgern geliefert wird, sobald sie an der vereinbarten Lieferadresse eingetroffen ist; (2) bei Software, die elektronisch oder im Rahmen eines Transformational License Agreement oder einer ähnlichen Unternehmenslizenzvereinbarung geliefert wird, sobald sie zum Herunterladen zur Verfügung gestellt und der Kunde darüber informiert wird oder ihm, falls erforderlich, Aktivierungs-codes zugeschickt werden.

**3.3.** Angebote gelten mit der Lieferung als angenommen. Unabhängig von einer solchen Annahme behält der Kunde alle Rechte, die ihm im Rahmen des Abschnitts „Gewährleistung“ zustehen.

**3.4.** Um die Rechte des Lieferanten in Bezug auf den Erhalt von Zahlungen zu sichern, behält sich der Lieferant die Eigentumsrechte an der verkauften Hardware bis zum Erhalt der vollständigen Zahlung vor. Bis zum Erhalt der vollständigen Zahlung wird der Kunde:

- A.** sicherstellen, dass die Hardware als Eigentum des Lieferanten unmittelbar zu erkennen ist;
- B.** Identifizierungsmarkierungen an der Hardware nicht vernichten, unkenntlich machen oder verdecken, und
- C.** die Hardware in zufriedenstellendem Zustand halten.

### **4. Softwarelizenzen.**

Das Recht des Kunden, die Software zu nutzen, ist durch die entsprechende Endnutzer-Lizenzvereinbarung („**EULA**“) geregelt. Sofern nicht anders vereinbart, gilt die EULA unter [www.dell.com/eula](http://www.dell.com/eula).

### **5. Services und Abonnements.**

Der Lieferant erbringt die Services (einschließlich der Leistungen) gemäß der jeweiligen Servicebeschreibung, Leistungsbeschreibung oder einer anderen vereinbarten Dokumentation für diese Services („**Leistungsverzeichnis**“) für den im Auftrag vereinbarten Zeitraum. Der Lieferant stellt die Abonnements gemäß der Angebotsbeschreibung, der Standarddokumentation des Lieferanten für das Abonnement oder einer anderen vereinbarten Dokumentation für ein solches Abonnement („**Abonnement Spezifikationen**“) bereit. Sofern nicht anders vereinbart, beginnen die ersten mit einem Produkt erworbenen Support Services mit dem Beginn des jeweiligen Servicezeitraums des Produkts. Dienstleistungen werden als separater Service bereitgestellt, selbst, wenn sie vom Lieferanten zusammen mit dem Verkauf oder der Lizenzierung von Produkten oder Abonnements im gleichen Auftrag aufgeführt wurden. Der Aktivierungsprozess des Abonnements und die Abonnementlaufzeit sind in der Abonnement Spezifikation, im Auftrag oder im Onlinebestellprozess des Lieferanten beschrieben. Der Lieferant stellt keine rechtliche oder behördliche Beratung in seinen Dienstleistungen zur Verfügung.

#### **5.1. Support Services.**

- A. Die Verfügbarkeit der Support Services richtet sich nach den geltenden „End-of-Service-Life“- und Versions-Supportrichtlinien des Lieferanten, die unter [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) abrufbar sind oder anderweitig vom Lieferanten mitgeteilt werden („**Supportrichtlinien**“). Sofern nicht anders vereinbart, enden die Support Services mit dem früheren der beiden folgenden Zeitpunkte: (a) dem Ablauf der Laufzeit der vom Kunden erworbenen Support Services oder (b) dem anwendbaren Datum des End-of-Service-Life und das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden für eine solche Beendigung besteht in der Gutschrift aller im Voraus bezahlten Gebühren für Support Services, die infolge einer solchen Beendigung nicht erbracht werden, durch den Lieferanten. Sofern in den geltenden Supportrichtlinien nicht anders angegeben, beziehen sich die Support Services für Software nur auf die aktuelle und die unmittelbar vorangehende Version der Software.
- B. Nicht von den Support Services abgedeckt sind (a) Probleme, die von der Gewährleistung ausgeschlossen sind, (b) Probleme, die in der Umgebung des Lieferanten oder per Remotezugriff auf die Einrichtung des Kunden nicht reproduziert werden können, (c) Vor-Ort-Aktivitäten für Produkte, die sich außerhalb des jeweiligen Servicebereichs befinden (sofern in einem Leistungsverzeichnis nicht anders angegeben), (d) die Bereitstellung von Datenträgerersatz, Betriebsmitteln, kosmetischen Reparaturen, Zubehör oder Teilen wie Rahmen oder (e) Schäden oder Defekte, welche die Gerätefunktionalität nicht beeinträchtigen.
- C. Der Lieferant darf Werkzeuge und Ersatzteile für Diagnose- oder Abhilfemaßnahmen im Zusammenhang mit den Services am Standort des Kunden oder auf den Systemen des Kunden zur Verwendung durch autorisiertes Personal des Lieferanten aufbewahren. Der Kunde ermächtigt den Lieferanten, diese zu entfernen oder zu deaktivieren, wenn sie nicht mehr für die Services benötigt werden.
- D. Ausgetauschte Geräte oder Komponenten werden an den Lieferanten zurückgegeben und gehen in dessen Eigentum über, sobald sie in der vom Lieferanten angegebenen Einrichtung eingetroffen sind, sofern in einem Auftrag nichts anderes vereinbart wurde. Wenn der Kunde ausgetauschte Komponenten oder Geräte nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der Anfrage des Lieferanten zurückgibt, behält sich der Lieferant das Recht vor, dem Kunden die ausgetauschten Geräte oder Komponenten in Rechnung zu stellen. Wenn der Lieferant feststellt, dass eine Komponente vom Kunden ausgetauscht werden kann, d.h. dass sie einfach zu entnehmen und wieder anzuschließen ist, oder wenn der Lieferant feststellt, dass ein Gerät ersetzt werden sollte, behält sich der Lieferant das Recht vor, dem Kunden eine Komponente oder ein Ersatzgerät zum Austausch zuzustellen.
- E. Der Lieferant darf ohne die Zustimmung des Kunden weder auf die in den Produkten gespeicherten Produktionsdaten des Kunden zugreifen noch diese verwenden. Sofern vom Lieferanten nicht ausdrücklich eine Datenlöschung gefordert wird, ist der Kunde für die Entfernung aller auf ausgetauschten Teilen, Produkten oder anderen Artikeln gespeicherten Informationen verantwortlich, bevor diese an den Lieferanten zurückgegeben werden.
- F. Wenn ein Produkt durch die Services umfasst ist und der Kunde beabsichtigt, (a) das Gerät an einen anderen Standort zu verlegen (sofern für das Produkt zutreffend); (b) die Hardwarekonfiguration zu ändern; (c) die Aktivierung zu verweigern oder die Funktionen für den Remotesupport eines Produkts zu deaktivieren, informiert der Kunde den Lieferanten im Voraus. Der Lieferant behält sich das Recht vor, die Services einzustellen oder zusätzliche Gebühren zu erheben, wenn die oben genannten Umstände die Fähigkeit des Lieferanten, Services zu erbringen, einschränken oder die Kosten des Lieferanten erhöhen. Darüber hinaus gelten proaktive Support-Möglichkeiten, Antwortzeiten oder andere Servicelevel gegebenenfalls nicht mehr.

## 5.2. Gewährung von Nutzungsrechten für Arbeitsergebnisse.

- A. „**Arbeitsergebnisse**“ bezeichnet Berichte, Analysen, Skripte, Code oder andere Arbeitsergebnisse, die dem Kunden vom Lieferanten im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen aus einem Leistungsverzeichnis übergeben werden.
- B. „**Schutzrechte**“ bezeichnet alle Patente, Urheberrechte, Markenzeichen, Geschäftsgeheimnisse oder sonstigen geistigen und gewerblichen Schutzrechte einer Partei.

- C.** Vorbehaltlich der Einhaltung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen und aller entsprechenden Leistungsverzeichnisse durch den Kunden, der Zahlung der entsprechend geschuldeten Beträge durch den Kunden und der Schutzrechte des Lieferanten am geistigen Eigentum, das in Leistungen enthalten ist oder vom Lieferanten zur Erbringung von Services genutzt wird, gewährt der Lieferant dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, widerrufliches (im Falle der Nichtbezahlung oder eines Verstoßes gegen diese allgemeinen Geschäftsbedingungen oder ein entsprechendes Leistungsverzeichnis) Recht zur Nutzung (ohne Recht zur Unterlizenzierung) der durch den Lieferanten erbrachten Leistungen für die internen geschäftlichen Zwecke des Kunden, jedoch ausschließlich gemäß dem entsprechenden Leistungsverzeichnis und vorbehaltlich diesen Geschäftsbedingungen. Der Kunde kann seine Serviceanbieter ermächtigen, die Arbeitsergebnisse ausschließlich im Namen des Kunden und für interne Geschäftszwecke des Kunden zu nutzen. Der Kunde ist für die Einhaltung dieser Beschränkungen durch den Serviceanbieter verantwortlich.
- D.** Der Lieferant behält sich alle hier nicht ausdrücklich dem Kunden gewährten Schutzrechte vor. Das in diesem Abschnitt „Gewährung von Nutzungsrechten für Leistungen“ gewährte Nutzungsrecht gilt nicht für (a) Produkte; (b) Abonnements oder (c) Artikel, die im Rahmen einer separaten Vereinbarung lizenziert oder anderweitig bereitgestellt werden. Der Lieferant ist in der Entwicklung, Nutzung und Vermarktung von Services oder Produkten, die den gemäß diesen Bedingungen bereitgestellten Leistungen oder Services ähnlich sind, einem Leistungsverzeichnis oder, unter Einhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen des Lieferanten gegenüber dem Kunden, der Nutzung der Leistungen oder Durchführung ähnlicher Services für andere Projekte nicht beschränkt.

**5.3.** Der Kunde behält seine Schutzrechte an den Materialien, die er dem Lieferanten zur Verwendung im Zusammenhang mit der Erbringung von Services zur Verfügung stellt. Der Kunde gewährt dem Lieferanten im Rahmen der Schutzrechte des Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht, die vom Kunden bereitgestellten Materialien ausschließlich zum Nutzen des Kunden bei der Erfüllung der Verpflichtungen des Lieferanten gemäß diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen zu verwenden.

**5.4.** Der Lieferant ist allein verantwortlich für den Personaleinsatz sowie für alle anderen Personalbelange (z.B. Urlaub) in Bezug auf seine Belegschaft.

**5.5.** Im Zusammenhang mit den Services und Abonnements ist der Kunde ohne Kosten für den Lieferanten dafür verantwortlich, (a) dem Personal des Lieferanten rechtzeitig Zugang zu sicheren und saubere Einrichtungen, Räume, Stromversorgung, Dokumentationen, Dateien, Daten, Informationen und zusätzlicher Software (sofern erforderlich) bereitzustellen; (b) qualifiziertes und autorisiertes Personal des Kunden einzusetzen, um mit dem Lieferanten zusammenzuarbeiten, soweit dies vom Lieferanten billigerweise verlangt wird; (c) die physische und Netzwerksicherheit und eine sichere Arbeitsumgebung bereitzustellen, die für die Erfüllung der Services notwendig sind; (d) dem Lieferanten nach Bedarf die Erlaubnis für Remotezugriff und Zugang vor Ort zu den Produkten und der Infrastrukturumgebung des Kunden zu erteilen; (e) den Lieferanten umgehend zu benachrichtigen, wenn Produkte nicht bestimmungsgemäß funktionieren, und dem Lieferanten ausreichende Einzelheiten mitzuteilen, damit die Fehlfunktion vom Lieferanten reproduziert werden kann.

## **6. Zahlungsbedingungen und Steuern.**

**6.1.** Der Kunde wird die Rechnungen des Lieferanten innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum in voller Höhe und in der gleichen Währung wie die Rechnung des Lieferanten begleichen, wobei nach dem Fälligkeitsdatum Zinsen gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen über Verzugszinsen anfallen. Im Falle eines Zahlungsverzugs des Kunden ist der Lieferant berechtigt, bis Vereinbarungen bezüglich einer Zahlung oder Gutschrift getroffen wurden, (a) die Ausführung eines solchen Auftrags zu stornieren oder auszusetzen und/oder (b) die Leistungserbringung gemäß diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen zurückzuhalten.

**6.2.** Die im Rahmen jedes Auftrags fälligen Kosten schließen keine Mehrwert-, Verbrauchs- und Quellensteuern oder behördliche Gebühren und Abgaben ein, die sich aus dem Kauf des Kunden ergeben und die in den Rechnungen als separater Posten ausgewiesen werden, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist, und werden vom Kunden getragen. Sollte der Kunde eine Steuerbefreiung erhalten, muss er dem Lieferanten eine gültige Freistellungsbescheinigung oder andere entsprechende Belege innerhalb einer Woche nach dem Auftrag vorlegen.

**6.3.** Der Kunde muss sämtliche Kosten für die Nutzung der Angebote zahlen, einschließlich der Kosten für Zusatzfunktionen und nutzungsabhängiger Kosten. Der Lieferant kann dem Kunden die gemessenen oder Überschreitungsgebühren direkt in Rechnung stellen, selbst wenn (a) der Kunde die Angebote ursprünglich über einen Reseller des Lieferanten erworben hat oder (b) auch dann, wenn kein entsprechender Auftrag vom Kunden eingegangen ist.

**6.4.** Der Kunde ist zur Geltendmachung von *Verrechnungsrechten* oder *Zurückbehaltungsrechten* nur insoweit befugt, als die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind, es sei denn, es handelt sich beim Anspruch und Gegenanspruch um gegenseitige, voneinander abhängige Ansprüche.

## **7. Gewährleistung.**

### **7.1. Produktgewährleistung.**

**A.** Geräte. *Kaufvertrag* und *Werklieferungsvertrag*. Der Lieferant sichert zu, dass die Geräte (a) keine wesentlichen Material- und Verarbeitungsfehler aufweisen und (b) im Wesentlichen gemäß der jeweils aktuellen Standarddokumentation des Lieferanten für diese Geräte funktionieren. Der Lieferant wird nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten (1) die betroffenen Geräte reparieren oder ersetzen oder, falls der Lieferant hierzu nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums in der Lage ist, nach Rückgabe dieser Geräte an den Lieferanten; (2) den Betrag zurückerstatten, den der Kunde für die betroffenen Geräte bezahlt hat, wobei die Abschreibung linear über einen Zeitraum von fünf Jahren erfolgt.

*Werkvertrag*. Bei *Werkverträgen* ist die Leistung im Auftrags- bzw. Leistungsverzeichnis abschließend beschrieben. Der Abschnitt „Produktgewährleistung“, Unterabschnitt „Geräte“ gilt entsprechend. Die *Selbstvornahme* ist ausgeschlossen. Im Übrigen bleiben die gesetzlichen Rechte des Kunden (*Besteller*) unberührt, insbesondere das Recht des Kunden (*Besteller*), bei *Fehlschlagen der Nacherfüllung* den Preis zu mindern oder vom Auftrag zurückzutreten.

**B.** Software. Der Lieferant sichert zu, dass die an den Kunden lizenzierte Software in allen wesentlichen Punkten mit der jeweils aktuellen Standarddokumentation des Lieferanten für diese Software übereinstimmt. Der Lieferant wird nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten (a) die Nichtkonformität beheben oder, sofern der Lieferant hierzu nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums in der Lage ist, (b) die Softwarelizenz kündigen und eine anteilige Rückerstattung der Lizenz- oder Abonnementgebühren leisten, die der Lieferant für diese Software erhalten hat.

**C.** Zusätzliche Bedingungen und Mitteilungen. Gewährleistungsansprüche verjähren nach 12 Monaten. Dies gilt nicht, wenn der Lieferant den Mangel arglistig verschwiegen hat, bei Ansprüchen, die auf grob fahrlässigem oder vorsätzlichem Handeln oder Unterlassen des Lieferanten beruhen oder bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist. Der Kunde hat den Lieferanten umgehend von sämtlichen Gewährleistungsansprüchen innerhalb der Verjährungsfrist von Gewährleistungsansprüchen in Kenntnis zu setzen.

**7.2. Servicegewährleistung.** Der Lieferant führt die Services auf fachgerechte Art und Weise gemäß allgemein anerkannten Industriestandards aus. Der Kunde ist verpflichtet, den Lieferanten über eine etwaige Nichterfüllung innerhalb von 10 Tagen nach dem Datum, an dem die Nichterfüllung auftritt, zu informieren, und der Lieferant wird sich in angemessener Weise bemühen, diese Nichterfüllung innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben. Wenn der Lieferant aus Gründen, die er zu vertreten hat, nicht in der Lage ist, solche Mängel zu beheben, kann der Kunde die betroffenen Services durch schriftliche Mitteilung an den Lieferanten kündigen.

**7.3. Abonnementgewährleistung.** Sofern in der Abonnement Spezifikation nichts anderes vorgesehen ist, sichert der Lieferant zu, dass das Abonnement während der Abonnementlaufzeit im Wesentlichen in Übereinstimmung mit der Abonnement Spezifikation bereitgestellt wird. Wenn das Abonnement nicht mit dieser Gewährleistung übereinstimmt, (a) wird sich der Lieferant in angemessener Weise bemühen, die Nichtkonformität gemäß dem geltenden Service Level Agreement oder Servicelevelziel, die in der Abonnement Spezifikation enthalten sind, zu korrigieren, oder, falls keine vorgesehen sind, innerhalb eines angemessenen Zeitraums und (b) falls der Lieferant aus Gründen, die der Lieferant zu vertreten hat, nicht in der Lage ist, die Nichtkonformität zu korrigieren, kann der

Lieferant das Abonnement kündigen und dem Kunden alle im Voraus gezahlten Gebühren für das Abonnement gutschreiben, das infolge der Kündigung nicht bereitgestellt wird. Der Kunde muss den Lieferanten innerhalb von 10 Tagen nach der Feststellung von Ansprüchen wegen Nichtkonformität, die durch diese Gewährleistung abgedeckt sind, schriftlich informieren. Der Kunde wird keine Ansprüche oder Forderungen gemäß den Abschnitten „Produktgewährleistung“ und/oder „Servicegewährleistung“ dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen für Produkte und/oder Services geltend machen, die als Abonnement oder als Teil eines Abonnements bereitgestellt werden.

**7.4. Beschränkungen.** Die Gewährleistung deckt keine Probleme ab, die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind: (a) Unfall oder Vernachlässigung durch den Kunden oder Dritte; (b) Artikel oder Services von Drittanbietern, mit denen das Angebot des Lieferanten verwendet wird, oder andere Ursachen, über die der Lieferant keine Kontrolle hat; (c) Installation, Betrieb oder Verwendung, wenn dies nicht in Übereinstimmung mit den Anweisungen des Lieferanten oder der entsprechenden Dokumentation erfolgt; (d) Nutzung in einer Umgebung (mit Ausnahme von Angeboten des Lieferanten, die vom Lieferanten gehostet werden), auf eine Art und Weise oder zu einem Zweck, für den das Angebot des Lieferanten nicht entwickelt wurde; (e) Modifizierung, Änderung oder Reparatur durch andere Personen als das Personal des Lieferanten; (f) Verzögerungen, Unterbrechungen, Serviceausfälle oder andere Probleme, die mit der Nutzung des Internets und der elektronischen Kommunikation einhergehen; oder (g) Ursachen, die auf normalen Verschleiß zurückzuführen sind. Die Angebote des Lieferanten sind nicht fehlertolerant und nicht für den Einsatz in gefährlichen Umgebungen geeignet, die eine ausfallsichere Leistung erfordern, wie z.B. in Anwendungen, bei denen der Ausfall des Angebots des Lieferanten zum Tod, zu Körperverletzung oder zu Sachschäden führen könnte. Der Lieferant lehnt ausdrücklich jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung bezüglich der Eignung für diese Aktivitäten ab. Der Lieferant sichert nicht zu, dass die Software unterbrechungs- oder fehlerfrei funktioniert oder dass alle Mängel behoben werden können.

**7.5. Ausschließliche Rechtsmittel und Gewährleistungsausschluss.** Die Gewährleistungen des Lieferanten in diesem Dokument und die einzigen und ausschließlichen Rechtsmittel des Kunden im Falle der Verletzung einer Gewährleistung sind in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen beschrieben. Jegliche Gewährleistungen, die durch geltendes Recht impliziert sind, werden im zulässigen Umfang ausgeschlossen. Öffentliche Aussagen des Lieferanten oder seiner Affiliates über Funktionen von Produkten sind für den Lieferanten nur verbindlich, wenn auf diese ausdrücklich im Angebot des Lieferanten oder anderen Dokumentationen hingewiesen wird, die Teil dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen sind.

## **8. Haftungsbeschränkung.**

**8.1.** Die unten genannten Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse gelten für alle Streitigkeiten Ansprüche oder Kontroversen (ob aus Vertrag, unerlaubter Handlung, Fahrlässigkeit oder anderweitig), die mit einer Transaktion unter diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammenhängen oder daraus entstehen („**Streitigkeit**“).

- A.** Die Parteien haften unbeschränkt für: (a) vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassengrobe, kriminelles Verhalten oder Betrug durch eine Partei; (b) Verletzung der Nutzungsbeschränkungen für Produkte, Abonnements und Services; (c) Verletzung oder widerrechtliche Aneignung der geistigen Eigentumsrechte der anderen Partei durch eine Partei; (d) die in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Freistellungsverpflichtung einer Partei; (e) rechtzeitige Erfüllung von Zahlungsverpflichtungen; (f) Ansprüche nach dem *Produktehaftpflichtgesetz* und/oder (g) Schadensersatzansprüche aufgrund von Tod oder Personenschäden. In den vorgenannten Fällen gelten anstelle der nachfolgenden Bedingungen die gesetzlichen Bestimmungen.
- B.** Vorbehaltlich 9.1 A. ist für jedes Schadensereignis oder eine Reihe zusammenhängender Ereignisse die Gesamthaftung jeder Partei auf direkte Schäden und auf einen Höchstbetrag von einer Million Schweizer Franken begrenzt. Darüber hinaus übersteigt die Gesamthaftung jeder Partei gegenüber der anderen Partei innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten nicht den Gesamtbetrag der Nettogebühren, die der Kunde während dieses Zeitraums für die spezifischen Produkte, Abonnements und/oder Services, die die Haftung begründen, an den Lieferanten gezahlt hat, oder fünfzigtausend Schweizer Franken, je nachdem, welcher Betrag höher ist.
- C.** Vorbehaltlich 9.1 A. haften weder der Lieferant noch seine Affiliates für Schäden, die im Zusammenhang mit Angeboten von Drittanbietern stehen oder sich aus der Verwendung oder versuchten Verwendung von kostenloser Software oder Entwicklungstools durch den Kunden ergeben, die alle in der EULA definiert sind.

- D. Vorbehaltlich 9.1 A. haften weder der Lieferant (und seine Lieferanten) noch der Kunde für (a), Folgeschäden, , Strafzahlungen oder indirekte Schäden, (b) entgangene Gewinne, Umsatzverluste, Verlust oder Beschädigung von Daten, Nutzungsausfall oder (c) die Beschaffung von Ersatzprodukten, -abonnements oder -services.

**8.2.** Jede Partei ist allein für ihre Daten und die Schadensminderung verantwortlich. Der Kunde wird eine IT-Architektur (Informationstechnologie) und Prozesse implementieren, die Schäden in Übereinstimmung mit der Kritikalität der Systeme und Daten für das Geschäftsunternehmen des Kunden und dessen Datenschutzanforderungen verhindern und mindern, einschließlich eines Wiederanlaufplans (Business Recovery Plan). Der Kunde wird (a) für einen regelmäßigen (mindestens täglichen) Backupprozess sorgen und Daten sichern, bevor der Lieferant Arbeiten an den IT-Systemen des Kunden durchführt, (b) die Verfügbarkeit und Leistung seiner IT-Umgebung während der Erbringung der Services überwachen und (c) umgehend auf jede Art von Benachrichtigungen reagieren, die er von den Produkten oder vom Lieferanten erhält, und dem Lieferanten unverzüglich sämtliche festgestellten Probleme melden. Soweit eine Partei für Datenverlust haftet, beschränkt sich die Haftung auf die Kosten der wirtschaftlich angemessenen und üblichen Anstrengungen zur Wiederherstellung der verloren gegangenen Daten aus dem letzten verfügbaren Backup.

**8.3.** Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten ebenfalls zugunsten der Affiliates des Lieferanten.

**8.4.** Mit Ausnahme der oben genannten Fälle der unbeschränkten Haftung gilt das Folgende: Alle Schadensersatzansprüche wegen Mängeln der Produkte oder Services verjähren 12 Monate nach der Lieferung, es sei denn, die Parteien haben einen kürzeren Servicezeitraum vereinbart. Die Verjährungsfrist für alle anderen Schadensersatzansprüche beträgt 18 Monate nach dem Eintritt des Klagegrunds.

## **9. Angebote von Drittanbietern.**

Ungeachtet anderer Bestimmungen in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen die vom Kunden erworbenen Angebote von Drittanbietern den Standardbedingungen, Lizenz-, Service-, Gewährleistungs-, Freistellungs- und Supportbestimmungen sowie den geltenden Datenschutzbestimmungen oder der Datenverarbeitungsvereinbarung des Drittherstellers/Lieferanten (die jeweils unter [www.dell.com/offeringsspecificterms](http://www.dell.com/offeringsspecificterms) oder vom Dritthersteller/Lieferanten dem Kunden zur Verfügung gestellt werden) oder einer geltenden Vereinbarung zwischen dem Kunden und diesem Hersteller/Lieferanten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, sich an diese Bedingungen zu halten und den Drittanbieter bei Supportanfragen oder anderen angebotsbezogenen Fragen direkt zu kontaktieren. Alle Gewährleistungs-, Datenschutz-, Schadensersatz- oder Freistellungsansprüche gegenüber dem Lieferanten in Bezug auf Angebote von Drittanbietern sind ausgeschlossen.

## **10. Vertraulichkeit.**

**10.1. „Vertrauliche Informationen“** bedeutet sämtliche Informationen, Preise, technischen Daten oder Fachwissen, das im Rahmen eines Angebotes oder Auftrags unter diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen entweder schriftlich, mündlich, elektronisch, auf Websites oder in anderer Form von einem Kunden oder einem Affiliate eines Kunden an den Lieferanten oder einen Affiliate eines Lieferanten oder umgekehrt weitergegeben wird und (a) deutlich und auffällig durch Kennzeichnung oder durch begleitende oder unterstützende Dokumente als „Vertraulich“, „Für den internen Gebrauch“ oder Ähnliches ausgewiesen ist, (b) vom Offenlegenden vor, während oder unverzüglich nach der Vorlage oder Kommunikation als vertraulich identifiziert wird oder (c) dem Empfänger hinreichend als vertraulich bekannt sein sollte. Zu den vertraulichen Informationen gehören keine Informationen, die (1) rechtmäßig und ohne gesonderte Geheimhaltungspflicht seitens der offenlegenden Partei im Besitz der Empfängerpartei stehen, (2) allgemein bekannt sind (oder nicht aufgrund einer Geheimhaltungsverletzung der anderen Partei öffentlich bekannt werden), (3) dem Empfänger rechtmäßig und ohne Geheimhaltungsbeschränkungen von Dritten mitgeteilt werden oder (4) unabhängig vom Empfänger oder seinen Affiliates ohne Bezug zu den vertraulichen Informationen des Offenbarenden entwickelt wurden.

**10.2.** Jede der Parteien wird im Fall, dass sie oder eine ihrer Affiliates der Empfänger von vertraulichen Informationen im Rahmen dieses Rahmenvertrages ist, sicherstellen, dass der Empfänger (a) vertrauliche Informationen des Offenbarenden nur zum Zweck der Wahrnehmung von Rechten oder der Erfüllung von Verpflichtungen im Zusammenhang mit diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen oder einem darauf basierenden Auftrag verwendet

und (b) sämtliche vom Offenlegenden verlautbarten vertraulichen Informationen vor einer Offenlegung an Dritte schützt. Beides gilt für einen Zeitraum von 3 Jahren ab dem Datum der Kenntniserlangung. Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Abschnitts „Vertraulichkeit“ erlöschen die vorstehenden Verpflichtungen in Bezug auf technische Informationen über Produkte und Services des Offenlegenden oder Informationen über möglicherweise noch nicht veröffentlichte Produkte oder Services niemals und überdauern jede Kündigung oder jedes Auslaufen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen.

**10.3.** Ungeachtet des Vorstehenden kann jede der Parteien und deren Affiliates vertrauliche Informationen (a) an einen Affiliate oder an einen Unterauftragnehmer des Lieferanten weitergeben, der für die Erbringung der Services im Rahmen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen eingesetzt wird, sofern der Affiliate bzw. der Unterauftragnehmer auf solche Informationen angewiesen ist und die vorstehenden Auflagen beachtet, (b) an die GeschäftsführerInnen, leitenden Angestellten, MitarbeiterInnen und externen Berater jeder der Parteien und die ihrer Affiliates offenlegen und (c) dann offenlegen, wenn dies gesetzlich oder behördlich gefordert wird und der Empfänger die offenlegende Partei unverzüglich davon in Kenntnis setzt.

## **11. Datenschutz.**

**11.1.** Die Parteien halten alle Datenschutzgesetze und -bestimmungen ein, die für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten. In diesem Abschnitt haben die Begriffe „personenbezogene Daten“, „Verantwortlicher“, „Auftragsverarbeiter“ und „Verarbeitung“ die in den geltenden Datenschutzvorschriften festgelegte Bedeutung.

**11.2.** Soweit der Lieferant im Rahmen der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, wird er dies nur in dem Maße tun, wie es zur Erfüllung seiner gesetzlichen Verpflichtungen aus diesem Rahmenvertrag erforderlich ist, und zwar entweder als Verantwortlicher und in eigenem Namen gemäß seiner standortspezifischen Datenschutzerklärung (abrufbar unter [www.dell.com/privacy](http://www.dell.com/privacy)) oder als Auftragsverarbeiter, der im Auftrag des Kunden gemäß der anwendbaren Datenverarbeitungsvereinbarung des Lieferanten (abrufbar unter [www.dell.com/dataprocessingschedule](http://www.dell.com/dataprocessingschedule)) oder einer anderen von den Parteien abgeschlossenen Datenverarbeitungsvereinbarung (als anwendbare „**Datenverarbeitungsplan**“) handelt.

**11.3.** Der Kunde ist dafür verantwortlich, (a) angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um zu verhindern, dass der Lieferant Zugriff auf personenbezogene Daten erhält, die er für die Bereitstellung von Produkten, Abonnements oder Services nicht benötigt, und (b) alle erforderlichen Rechte, Genehmigungen und Zustimmungen im Zusammenhang mit der Weitergabe von erforderlichen personenbezogenen Daten an den Lieferanten einzuholen, bevor diese weitergegeben werden.

## **12. Allgemeines.**

**12.1. Fortbestehen von Verpflichtungen.** Eine Beendigung von Services und Abonnements ohne außerordentlichen Kündigungsgrund ist nur dann zulässig, wenn dies in den entsprechenden angebotsspezifischen Bedingungen ausdrücklich erlaubt ist. Eine Beendigung oder ein Auslaufen eines Auftrags hat keine Auswirkungen auf zuvor erteilte Aufträge oder die Verpflichtung des Kunden, alle im Rahmen eines beendeten Auftrags fälligen Beträge zu zahlen.

**12.2. Geltendes Recht und Gerichtsbarkeit.** Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle Streitigkeiten unterliegen dem Recht der Schweiz, unter Ausschluss der Regeln des internationalen Privatrechts. Für die Beilegung von Streitigkeiten sind ausschließlich die Gerichte der Stadt Genf (Schweiz) zuständig. Die Anwendung des *UN-Kaufrechts-Übereinkommens (CISG)* wird explizit ausgeschlossen.

**12.3. Einhaltung der Handelsbestimmungen.** Der Kunde unterliegt und ist verantwortlich für die Einhaltung der Exportkontroll- und Wirtschaftssanktionsgesetze der Vereinigten Staaten, der Europäischen Union und anderer entsprechender Rechtsordnungen (gemeinsam die „**geltenden Handelsgesetze**“). Angebote dürfen nicht verwendet, verkauft, vermietet, exportiert, importiert, reexportiert oder übertragen werden, außer in Übereinstimmung mit den geltenden Handelsgesetzen. Der Kunde gewährleistet und sichert zu, dass er nicht Gegenstand oder Ziel von Wirtschaftssanktionen gemäß den geltenden Handelsgesetzen ist und sich nicht in einem Land oder Gebiet befindet, das Gegenstand oder Ziel von solchen Wirtschaftssanktionen ist. Der Kunde verteidigt und hält den Lieferanten und die Affiliates des Lieferanten schad- und klaglos gegenüber allen Forderungen Dritter, die sich aus einem Verstoß

gegen die vorstehenden Bedingungen ergeben. Die Complianceanforderungen für den Handel, die unter [www.dell.com/tradecompliance](http://www.dell.com/tradecompliance) abrufbar sind, enthalten weitere Informationen und Anforderungen zur Einhaltung der geltenden Handelsgesetze und der jeweils aktuellen Beschränkungen, die der Kunde einhalten muss.

**12.4. Verantwortung des Kunden.** Der Kunde stimmt zu, alle erforderlichen Rechte, Genehmigungen und Zustimmungen einzuholen, die im Zusammenhang stehen mit (a) Technologie oder Daten (einschließlich personenbezogener Daten), die der Kunde und seine Affiliates dem Lieferanten oder seinen Affiliates zur Verfügung stellen und (b) nicht vom Lieferanten stammender Software oder sonstiger Komponenten, welche der Lieferant oder seine Affiliates auf Verlangen des Kunden oder seiner Affiliates, mit den Angeboten des Lieferanten verwenden, installieren oder als Teil der Angebote des Lieferanten integrieren soll. Der Kunde hat den Lieferanten und seine Affiliates gegenüber Drittsprüchen zu verteidigen und freizustellen, die sich aus einem Verstoß gegen das Vorstehende oder aus einer Verletzung oder unrechtmäßiger Aneignung der geistigen Eigentumsrechte des Lieferanten, seiner Affiliates oder von Dritten ergeben.

**12.5. Ausschluss weiterer Vereinbarungen.** Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen, einschließlich ihrer Anhänge, aller durch Verweis einbezogenen angebotsspezifischen Bedingungen und jedes Auftrages, stellt die vollständige Vertragsvereinbarung der Parteien hinsichtlich des Vertragsgegenstandes dar. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen können nur durch schriftliche Vereinbarung geändert werden. Bedingungen in einem Auftrag oder eine Bedingung oder Bestimmung auf einem Kundenformular haben keine rechtliche Wirkung und ändern oder ergänzen diese allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht.

**12.6. Höhere Gewalt.** Keine der Parteien haftet für Leistungsverzögerungen oder für die Nichterfüllung aufgrund höherer Gewalt, mit Ausnahme der Zahlungsverpflichtungen. Sofern eine solche Verzögerung oder ein solches Versäumnis länger als 30 Tage dauert, kann jede Partei den betreffenden Auftrag durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei unverzüglich vollständig oder teilweise kündigen, ohne der anderen Partei gegenüber dafür zu haften. „Höhere Gewalt“ bezieht sich auf Umstände, die sich der angemessenen Kontrolle einer Partei entziehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf 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 oder Pandemien, allgemeine Import-/Export-/Zollabfertigungsprobleme, die sich auf die Belieferung des Lieferanten oder des Kunden auswirken, Materialmangel, Ausfall einer Versorgungsleistung oder eines Transportnetzes, Embargo, Streik, Aussperrung oder andere Tarifauseinandersetzungen (ob mit oder ohne Beteiligung von Angestellten des Lieferanten oder Dritten) oder durch eine Handlung oder Unterlassung von Lieferanten oder Unterauftragnehmern aufgrund eines der vorstehenden Ereignisse.

**12.7. Abtretung.** Keine der Parteien darf, einen Auftrag oder irgendwelche Rechte oder Verpflichtungen daraus oder solche die sich aus diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen ergeben ohne die vorherige schriftliche Genehmigung der anderen Partei, die nicht unangemessen vorenthalten werden darf, abtreten, übertragen oder erneuern. Ungeachtet des Vorstehenden (a) kann der Lieferant Affiliates oder andere qualifizierte Unterauftragnehmer mit der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Rahmenvertrag beauftragen, sofern die betreffende Partei des Auftrags für die Erfüllung verantwortlich bleibt und (b) der Lieferant kann Rechte auf Zahlungen aus einem Auftrag ohne Zustimmung des Kunden abtreten.

**12.8. Rechtsverzicht und Trennbarkeit.** Die Unterlassung der Durchsetzung einer Bestimmung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen stellt keinen Rechtsverzicht auf diese oder andere Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen dar. Sollte ein Teil dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht durchsetzbar sein, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt.

**12.9. Mitteilungen.** Alle Mitteilungen müssen in schriftlicher Form an die von der jeweiligen Partei im Angebot oder Auftrag angegebenen Adressen übermittelt werden, und zwar entweder (a) durch einen international anerkannten Übernacht Kurierdienst mit Empfangsbestätigung oder (b) per E-Mail mit Empfangsbestätigung. Alle diese Mitteilungen werden mit ihrem Zugang wirksam.