Allgemeine Bedingungen
für Hardware und Software Support Services
der Fujitsu

1 Allgemeines

1.1 Fujitsu Technology Solutions („Fujitsu“) erbringt die Serviceleistungen ausschliesslich für die im Serviceschein bzw. bei Serviceaktivierung aufgeführten Produkte und nur für Komponenten/Produkte, die vom Hersteller freigegeben worden sind. Ein Anspruch auf die Serviceleistung besteht jeweils innerhalb der in den Service-Datenblättern angegebenen räumlichen Grenzen. Die Serviceleistungen erstrecken sich auch auf Austauschgeräte, die dem Kunden im Rahmen der Serviceerbringung zur Verfügung gestellt werden; die ursprüngliche Servicedauer wird dadurch jedoch nicht verlängert.

1.2 Alle den Fujitsu Serviceprodukten zugrundeliegenden Service-Datenblätter und Technischen Anlagen, sowie alle anderen standardisierten Zusatzbedingungen zum Fujitsu Hardware und Software Support Services können bei Fujitsu im Internet unter http://www.fujitsu.com/de/services/support/ oder bei den Fujitsu Vertriebspartnern auf Anfrage eingesehen werden.

2 Serviceleistung/Serviceerbringung

2.1 Der Leistungsumfang für Fujitsu Hardware und Software Support Services ergibt sich aus den für den vereinbarten Service geltenden Fujitsu Service-Datenblättern, deren Technische Anlagen sowie den Zusatzbedingungen. Die Serviceverpflichtung ist auf die funktionale Wiederherstellung des Auslieferzustands beschränkt. Die Leistungserbringung erfolgt auf Basis der nachfolgenden Bedingungen sowie ggf. der Zusatzbedingungen für besondere Serviceelemente.

2.2 Produktfehler und Servicefälle, die zeitlich vor der Aktivierung bzw. Vertragsschluss auftreten, fallen auch nach Aktivierung bzw. Vertragsschluss nicht unter den Leistungsumfang des Fujitsu Hardware und Software Support Services. Für derartige Fälle gelten ausschliesslich die Produkt- und landesspezifischen Herstellergarantiebedingungen.

2.3 Die Serviceleistungen werden während der gemäss Service-Datenblatt festgelegten Servicezeiten vonFujitsu oder - im Namen von Fujitsu - durch einen autorisierten Servicepartner bzw. Repair Center Fujitsu durchgeführt. Fujitsu behält sich vor, den Remote Support in englischer Sprache zu erbringen.

2.4 Soweit möglich werden die Serviceleistungen unter Verwendung von Telekommunikationsmitteln (Telefon, Internet, Remote Service Tools) durchgeführt. Die Bereitstellung der erforderlichen Remote Service Infrastruktur beim Kunden erfolgt nach Massgabe des produktspezifischen Service-Datenblattes. Die Entscheidung über einen vor Ort durchzuführenden Einsatz obliegt Fujitsu.

2.5 In den Serviceleistungen sind die Lieferung und der Austausch von Zubehör (z.B. Datenträger), Verschleissteilen (z.B. Akkus, Batterien, Battery Backup Units (BBU), Druckköpfen, Monitor-/Bildröhren) und sonstigen Hilfsmitteln sowie die fehlerunabhängige Bereitstellung und Installation von BIOS-, Treiber- oder Betriebs-Software bzw. von Firmware Updates/Upgrades nicht enthalten. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind auch die gemäss Datenblatt oder Betriebsanleitung vom Kunden turnusgemäss selbst vorzunehmenden Instandhaltungsarbeiten nicht Gegenstand der Serviceleistungen.

2.6 Die Behebung von Produktfehlern und Schäden, die durch unsachgemässe Behandlung, Verschmutzung, aussergewöhnliche Umgebungseinflüsse (Überspannung, Magnetfelder, o.ä.), höhere Gewalt (Blitzeinschlag, Überschwemmung, Krieg, o.ä.), Gewaltanwendung, eigene Reparaturversuche des Kunden oder Reparaturversuche Dritter, Veränderungen des Originalproduktes oder sonstige vom Kunden zu vertretenden Umständen verursacht worden sind, sind nicht im Serviceumfang enthalten. Dies gilt ebenfalls für Produktfehler und Schäden, die dadurch verursacht worden sind, dass das serviceberechtigte Objekt nicht nach den Bestimmungen der dazugehörigen produktspezifischen Dokumentation, insbesondere den von Fujitsu herausgegebenen Sicherheitshinweisen, Anweisungen oder Bedienungsanleitungen genutzt oder eingebaut wurden.

2.7 Fujitsu unterstützt keine Produkte oder Komponenten anderer Hersteller, es sei denn, dass diese im Lieferumfang des serviceberechtigten Originalproduktes enthalten waren und/oder von der Leistungsbeschreibung ausdrücklich in den Umfang der Serviceleistungen mit einbezogen werden.

2.8 Erweiterungen oder Änderungen im Leistungsumfang oder den Servicebedingungen sind nur wirksam, soweit diese ausdrücklich und schriftlich im jeweiligen Serviceschein, Leistungsschein oder Angebot schriftlich festgehalten und von Fujitsu schriftlich bestätigt worden sind. Fujitsu ist an widersprechende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden nur insoweit gebunden, als diese Bedingungen mit nachfolgenden Bedingungen übereinstimmen oder Fujitsu schriftlich zustimmt.

2.9 Solange Fujitsu nach Massgabe dieses Servicevertrages zur Erbringung von Serviceleistungen verpflichtet ist, lässt der Kunde alle Service- und sonstigen Arbeiten an den Produkten (z.B. Erweiterungen) nur durch Fujitsu oder mit Zustimmung von Fujitsu ausführen.

2.10 Bei den von Fujitsu im Rahmen des Serviceeinsatzes zur Reparatur verwendeten Ersatzteilen bzw. Austauschgeräten handelt es sich um neue oder neuwertige Originalersatzteile bzw. -geräte. Soweit nicht anders vereinbart, gehen die im Rahmen eines Servicefalles aus einem Produkt entfernten defekten Teile/ Geräte in das Eigentum von Fujitsu über und sind, soweit diese nicht im Rahmen des Serviceeinsatzes von Fujitsu abgeholt werden vom Kunden mindestens 60 Tage nach dem Serviceeinsatz zu Prüfzwecken zu verwahren.

2.11 Soweit der Kunde mit dem Serviceprodukt eine Berechtigung zum Festplatteneinbehalt (Option „HDD Retention“) erworben hat, verbleibt die defekte Festplatte bei nachgewiesener Fehlfunktion/Defekt im Austauschfall beim Kunden.

2.12 Serviceleistungen und Ersatzteillieferungen, die von Fujitsu standardmässig angeboten werden, aber ausserhalb des im Rahmen des konkret erworbenen Fujitsu Serviceprodukts geschuldeten Leistungsumfangs liegen, werden auf Wunsch des Kunden erbracht und zu den zum Zeitpunkt der Reparatur bzw. des Austausches bei Fujitsu gültigen Service/Ersatzteil Listenpreisen berechnet.

3 Dauer, Fristen

3.1 Soweit nicht anders in den jeweiligen Service-Datenblättern beschrieben, beginnt die Laufzeit für Fujitsu Hardware und Software Support Services zu dem im Serviceschein oder Vertrag vereinbarten Zeitraum. Ist im Vertrag kein kalendermässig bestimmbarer Termin für das Ende der Leistungsdauer vereinbart, kann der jeweilige Servicevertrag von beiden Seiten mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende der im Leistungsschein vereinbarten Mindestvertragsdauer.

3.2 Soweit gemäss Service-Datenblatt eine Verlängerungsoption besteht oder die automatische Verlängerung des Vertrags vorgesehen ist, endet der Vertrag spätestens mit End-of-Service für das serviceberechtigte Produkt. Fujitsu wird dem Kunden das produktspezifische End-of-Service Datum rechtzeitig vorab mitteilen.

3.3 Das Recht der Parteien, den Servicevertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ausserordentlich zu kündigen, bleibt unberührt.

4 Ergänzende Service Bedingungen für Software Support Services

4.1 Kein Software Support im Rahmen von Hardware Serviceprodukten:

4.1.1 Im Rahmen von Hardware Serviceprodukten sind die Serviceleistungen für die mit der Hardware mitgelieferten Softwareprodukte (sofern im Lieferumfang enthalten) ausschliesslich auf den Austausch physisch defekter oder funktionsunfähiger Datenträger (Disketten, CDs, DVDs, Bänder) während der ersten drei Monate ab Liefer-/Kaufdatum beschränkt. Bei Fujitsu verfügbare Treiber und Firmware Updates können ergänzend über die in der Dokumentation angegebenen Internetadressen heruntergeladen werden oder werden nach Wahl von Fujitsu produktspezifisch für die Endgeräte bereitgestellt.

4.2 Software Supportumfang im Rahmen von Software Serviceprodukten:

4.2.1 Soweit im Service-Datenblatt oder der jeweiligen Technischen Anlage nicht anders beschrieben, erstreckt sich die Serviceverpflichtung für Software ausschliesslich auf die jeweils im Serviceschein genannte Version bzw. die auf Grund des Servicevertrages vom Kunde übernommenen neuen Version der Software und innerhalb dieser Version ausschliesslich auf den letzten vom Kunden übernommenen Änderungsstand. Für ältere Versionen und Änderungsstände erbringt Fujitsu Serviceleistungen ausschliesslich gemäss der bei Fujitsu oder beim Hersteller für die jeweilige Software gültigen Release-Policy.

4.2.2 Der konkrete Leistungsumfang des geschuldeten Software Support Services richtet sich vorrangig nach dem jeweils für das serviceberechtigte Softwareprodukt geltende Service-Datenblatt einschliesslich der softwarespezifischen Technischen Anlage.

4.2.3 Ein Servicefall im Sinne dieser Bedingungen liegt vor, wenn in dem serviceberechtigten Softwareprodukt Abweichungen von der im Softwareproduktdatenblatt festgelegten Programmspezifikation auftreten. Soweit der Kunde die Software über Schnittstellen erweitert hat, die gemäss Freigabemitteilung dafür vorgesehen sind, erstreckt sich die Serviceverpflichtung nur bis zur Schnittstelle. Nicht reproduzierbare Fehler sind nicht von der Serviceverpflichtung umfasst.

4.2.4 Die Leistungsverpflichtung im Rahmen der Servicevereinbarung umfasst ausserdem ausdrücklich nicht die Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung der unterbrechungsfreien oder fehlerfreien Funktion der Software, individuelle Anwendungsprogrammierungsleistungen, IT-Beratung, Installation, Leistungssteigerung, Systemoptimierung die Bereitstellung von Treibern für Peripheriegeräte oder die Sicherung und Wiederherstellung von Kundendaten oder Software.

4.2.5 Für Software bzw. Softwarekomponenten, die nicht über Fujitsu erworben wurden, die aber gemäss Serviceschein dennoch Teil der Servicevereinbarung sind, wird der Kunde der Fujitsu rechtzeitig im Voraus den Umfang der beim Kunden bestehenden und für die Serviceleistung benötigten Nutzungsrechte und – soweit erforderlich – den Umfang der Bearbeitungsrechte des Kunden an der im Vertrag aufgeführten Software mitteilen und die zur Erbringung der Serviceleistungen notwendigen Lizenzrechte für Fujitsu sicherstellen. Solange und soweit Fujitsu durch fehlende Nutzungsrechte im Verantwortungsbereich des Kunden an der Leistungserbringung gehindert ist, ist Fujitsu von seiner Leistungspflicht befreit.

4.2.6 Fujitsu bleibt zu jeder Zeit berechtigt zur Beseitigung von Störfällen vom Kunden zu verlangen, dass er auch fehlerunabhängig erhältliche Änderungsstände bzw. Programmverbesserungen und/oder

neue Versionen des Softwareprogramms auf eigene Kosten beschafft und einsetzt. Dies gilt insbesondere, wenn ein Softwarehersteller für einen bestimmten mit dem Kunden vereinbarten Release-Stand keine Patches oder Updates mehr liefert oder für den beim Kunden verwendeten Release- bzw. Versionsstand herstellerseitig das „End of life“ erklärt wird. Der Kunde muss einen neuen allgemein verfügbaren Softwarestand übernehmen, wenn der vertragsgemässe und vom Kunden genutzte Funktionsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt und die Übernahme nicht offensichtlich unzumutbar ist. Soweit die Übernahme eines solchen Upgrades bzw. einer solchen neuen Version nicht im ursprünglichen Serviceumfang enthalten ist, hat der Kunde die ggf. mit dem Upgrade bzw. mit der neuen Version verbundenen weitergehenden bzw. erhöhten Lizenz- und Servicegebühren zu tragen. Lehnt der Kunde dies ab, ist Fujitsu zur ausserordentlichen Kündigung des Servicevertrags berechtigt.

4.2.7 Bis zur Überlassung eines neuen Änderungsstandes (Patches und Updates) stellt Fujitsu eine Zwischenlösung zur Umgehung des Fehlers bereit, wenn dies bei angemessenem Aufwand möglich ist und wenn der Kunde wegen des Fehlers unaufschiebbare Aufgaben nicht mehr bearbeiten kann. Sind Umgehungen nicht mit vertretbarem Aufwand herzustellen oder sind diese insbesondere im Falle von Softwareprodukten Dritter nicht verfügbar, wird Fujitsu sich im Rahmen des Zumutbaren beim Hersteller der Software für eine zeitnahe Programmkorrektur einsetzen.

4.2.8 Soweit im Vertrag nicht anders vereinbart, obliegt die Installation der gelieferten Programmkorrekturen oder Änderungsstände dem Kunden. Falls die von Fujitsu im Rahmen der Serviceerbringung gelieferten Änderungsstände, Upgrades oder neuen Versionen aus technischen Gründen Änderungen oder Erweiterungen der darunterliegenden Hardware Infrastruktur erfordern, hat der Kunde die erforderliche Hardware auf eigene Kosten zu beschaffen. Lehnt der Kunde dies ab, ist Fujitsu zur ausserordentlichen Kündigung des Servicevertrags berechtigt, falls die Aufrechterhaltung des Services für den vorangehenden Release-Stand mit unzumutbarem Aufwand oder Kosten für Fujitsu verbunden wäre. Diesbezügliche Mehrkosten gehen zu Lasten des Kunden.

4.2.9 Erhält der Kunde als Serviceleistung an einem Softwareprodukt einen Korrektur-/Änderungsstand und / oder Update, gelten für die Nutzung dieses Korrektur-/Änderungsstandes und / oder Updates die Bestimmungen des der Überlassung des Softwareprodukt zugrunde liegenden Lizenz- /Überlassungsvertrages, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

4.2.10 Alle im Rahmen des Software Support Services gelieferten Programmkorrekturen und Änderungsstände wurden soweit angebracht zu einem angemessenen Zeitpunkt vor Auslieferung an den Kunden mit einem aktuellen Virensuchprogramm überprüft. Im Übrigen ist die Haftung für Viren und sonstige schädliche Softwareelemente ausgeschlossen, es sei denn diese wurden von Fujitsu vorsätzlich, absichtlich oder leichtfertig durch aktives Tun auf die entsprechenden Datenträger, Änderungsstände oder Programmkorrekturen eingebracht.

4.2.11 Der Anspruch des Kunden auf die Serviceleistungen entfällt, wenn und soweit er die im Serviceschein oder im Angebot aufgeführte serviceberechtigte Software nicht in der vereinbarten Systemumgebung oder entgegen den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Lizenzvertrags einsetzt. Im Übrigen besteht auch kein Anspruch auf die Erbringung von Serviceleistungen, wenn und soweit der Kunde die Software selbst oder durch von Fujitsu nicht autorisierte Dritte geändert hat, es sei denn, der Kunde weist durch einen Probelauf des unveränderten Softwareproduktes nach, dass die Änderung in keinem ursächlichen Zusammenhang mit dem aufgetretenen Fehler steht.

5 Ergänzende Bedingungen für Solution Infrastructure Support Services

5.1 Die im Rahmen der Solution Infrastructure Support Services genannten proaktiven Services stellen präventive Leistungen zur Früherkennung etwaiger Systemstörungen des serviceberechtigten Systems im Vorfeld dar. Fujitsu schuldet in diesem Zusammenhang lediglich die beschriebene proaktive Dienstleistung, die generelle Verantwortung für den laufenden und ununterbrochenen Systembetrieb verbleibt jedoch beim Kunden. Fujitsu übernimmt über die reaktive Beseitigung des Störfalls gemäss Service-Datenblatt hinaus keine Verantwortung für Schäden im Zusammenhang mit Ausfällen des serviceberechtigten Systems, die trotz der präventiven Leistungen beim Kunden auftreten.

5.2 Soweit nicht anders im jeweiligen Service-Datenblatt oder der Technischen Anlage beschrieben, umfasst die Leistungsverpflichtung keine Leistungen in Form von Produktweiterentwicklung, Anwendungsprogrammierung, IT Beratung, Installation, Performance-Steigerung, Systemoptimierung oder die Sicherung und Wiederherstellung von Kundendaten oder Software.

6 Mitwirkungspflichten, Koordination im Servicefall

6.1 Voraussetzung für eine ordnungsgemässe Leistungs-erbringung durch Fujitsu und/oder seine Servicepartner bzw. Repair Center ist die pflichtgemässe Erfüllung der in den Service-Datenblättern, diesen Bedingungen sowie den Zusatzbedingungen festgelegten Mitwirkungspflichten des Serviceberechtigten. Wenn und soweit der Kunde seinen Mitwirkungsverpflichtungen trotz Zumutbarkeit der betreffenden Mitwirkung nicht nachkommt, ist Fujitsu von der Erbringung der Leistung für die Dauer der Nichtmitwirkung befreit. Mehrkosten und Schäden, die aus der fehlenden Mitwirkung des Kunden entstehen, hat der Kunde zu tragen. In diesem Zusammenhang zusätzlich erforderliche Leistungen der Fujitsu werden nach den zu diesem Zeitpunkt bei Fujitsu jeweils gültigen Konditionen und Preisen in Rechnung gestellt. In Fällen einer erheblichen oder wiederholten Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Kunden ist Fujitsu zur fristlosen Kündigung des Vertrags berechtigt.

6.2 Mitwirkungspflichten des Kunden im Rahmen der von diesen Bedingungen erfassten Services sind insbesondere:

6.2.1 Der Kunde benennt Fujitsu einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen entweder treffen oder zeitnah herbeiführen kann.

6.2.2 Der Kunde wird auftretende Störungen und Fehler unverzüglich melden. Bei der Fehlerbeseitigung beachtet der Kunde Hinweise und technische Vorgaben von Fujitsu Mitarbeitern. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Massnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsläufe zur Fehlerfeststellung abkürzen.

6.2.3 Der Kunde überlässt Fujitsu und/oder seinen Servicepartnern alle für die Erbringung der Serviceleistungen benötigten Unterlagen, Informationen und Daten. Diese Mitwirkungspflicht umfasst insbesondere die rechtzeitige und unverzügliche Mitteilung der Ident-/Seriennummer der vertragsgegenständlichen Hardware bzw. Softwareprodukte. Die Mitteilung der Ident-/Seriennummer oder einer anderweitigen eindeutigen Produktidentifikation ist zwingende Voraussetzung für die Erbringung der vereinbarten Leistungen.

6.2.4 Soweit für die konkrete Leistungserbringung erforderlich, wird der Kunde für freien Zugang zum Aufstellungs- / Einsatzort der serviceberechtigten Geräte bzw. Softwareprodukte sowie den notwendigen Raum zur Durchführung der Reparaturen am Aufstellungsort sorgen. Der Kunde wird ferner dafür Sorge tragen, dass die für die Durchführung der Wartung benötigten technischen Einrichtungen (insbesondere Telefonverbindungen und Stromanschlüsse) funktionsbereit und in angemessenen Umfang kostenlos zur Verfügung gestellt werden.

6.2.5 Bei technischem vor Ort Support hat der Kunde sicherzustellen, dass die Arbeitsumgebung für das technische Personal von Fujitsu und Fujitsu-Subunternehmern allen geltenden Arbeitsschutzbestimmungen entspricht (z.B. gesetzlich vorgeschriebene Sauerstoffkonzentration, akzeptable Schallpegel, ergonomisch richtige Arbeitsplätze usw.).

6.2.6 Vor jedem Serviceeinsatz, insbesondere vor einem Austausch von Teilen oder Geräten, ist der Kunde verpflichtet, Programme und Daten zu sichern und Datenträger, Änderungen und Anbauten zu entfernen. Die ordnungsgemässe Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Massnahmen, die eine kurzfristige und aufwandsarme Wiederherstellung des Zustandes der Systeme, Daten, Softwareprodukte und / oder Prozeduren nach einer aufgetretenen Beeinträchtigung der Betriebsbereitschaft ermöglichen.

6.2.7 Der Kunde wird Fujitsu proaktiv etwaige Systemänderungen/-erweiterungen und/ oder Änderungen von Schnittstellen oder Installations-/ Gerätestandorten mitteilen.

6.2.8 Nach erfolgreichem Vorort Serviceeinsatz hat der Kunde dem Servicetechniker ggfs. einen Einsatzbericht gegenzuzeichnen. Einwendungen und Beanstandungen im Zusammenhang mit fehlerhafter und/oder nicht erfolgter Fehlerbehebung hat der Kunde schriftlich auf dem Einsatzbericht zu vermerken oder unverzüglich nach Feststellen des betreffenden Fehlers über eine schriftliche Mitteilung an Fujitsu zu richten. Alle Einwendungen oder Beanstandungen sind spätestens binnen einer Ausschlussfrist von 2 Wochen ab Kenntnis des Kunden von dem der Beanstandung/Einwendung zugrundeliegenden Tatbestand gegenüber Fujitsu geltend zu machen. Unabhängig von der Kenntniserlangung gilt für die Geltendmachung entsprechender Einwendungen und Beanstandungen gilt eine Ausschlussfrist von 1 (einem) Jahr ab dem Datum des jeweiligen Serviceeinsatzes.

6.3 Mitwirkungspflichten, Koordination im Rahmen von Remote Services

6.3.1 Soweit die Services ausweislich des jeweiligen Service-Datenblatts ganz oder teilweise über Fernwartung/Fernzugriff (Remote Services) erbracht werden, muss der Kunde zusätzlich zu den erforderlichen Telekommunikations- bzw. Internetverbindungen (einschliesslich des Vorhaltens einer funktionsfähigen Browser Software) die Installation eines von Fujitsu bereitzustellenden Standard Software Hilfsprogramms für den Remote Zugang (Remote Access Tool) akzeptieren und durchführen und dessen Funktionsfähigkeit für die Dauer des Servicevertrages sicherstellen. Je nach verwendetem Remote Access Tool kann auch lediglich ein temporärer Download von Softwareelementen erforderlich sein. Die Eigentumsrechte an dem jeweiligen Remote Access Tool verbleiben zu jeder Zeit beim jeweiligen Rechteinhaber.

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

6.3.3 Mithilfe des jeweiligen Remote Access Tools erhalten Techniker des Fujitsu Supports für die Problem-

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

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

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

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

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

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

7 Preise, Zahlungsbedingungen

7.1 Die Listenpauschalpreise der Fujitsu für Hardware und Software Support Services (Einmalzahlung bzw. laufende Vergütung) stellen das Entgelt für alle im entsprechenden Service-Datenblatt ausdrücklich als Leistungsbestandteil aufgeführten Serviceleistungen dar.

7.1.1 Die einmalig zu zahlenden Servicepreise sind mit Erwerb im Voraus zur Zahlung fällig.

7.1.2 Die monatlichen Servicepreise sind ab vereinbartem Vertragsbeginn für den Rest des laufenden Kalendervierteljahres und dann vierteljährlich im Voraus zu zahlen.

7.1.3 Die jährlich zu zahlenden Servicepreise sind ab vereinbartem Vertragsbeginn jährlich im Voraus zu zahlen.

7.2 Werden zum Ausgleich von Personal- oder sonstigen Kostensteigerungen die bei Fujitsu üblichen Listenpauschalpreise für Serviceleistungen erhöht, so kann Fujitsu die noch nicht fälligen Servicepreise dieses Vertrages entsprechend erhöhen, soweit diese von der Kostenentwicklung betroffen sind.

7.3 Das Serviceentgelt für Fujitsu Hardware und Software Support Services, die über einen Fujitsu Vertriebspartner erworben werden, ist als einmalige Pauschale bei Erwerb vorab und unabhängig von der späteren Aktivierung an Fujitsu oder den das Fujitsu Serviceprodukt vermittelnden Vertriebspartner zu entrichten.

7.4 Neben den Servicepreisen stellt Fujitsu zu seinen jeweils gültigen Listenpreisen gesondert nach Material und Aufwand in Rechnung:

- vom Kunden gewünschte Serviceleistungen, die nicht in dem vereinbarten Serviceumfang gemäss Service-Datenblatt enthalten sind,
- vom Kunden gewünschte Installations-, Aufstellungs-, Umzugs-, Beratungs-, Software-Engineerings- und sonstige Dienstleistungen,
- die Diagnose und das Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch unsachgemässe Behandlung oder durch sonstige von Fujitsu nicht zu vertretende Umstände entstanden sind,
- die Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden ausserhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten erbracht werden,

- die erste Prüfung und eine etwa notwendige Instandsetzung der bei Übernahme der Serviceleistungen bereits in Betrieb befindlichen Produkte,
- die erste Prüfung und Überlassung etwa notwendiger Softwarekorrektur-/Änderungsstände und / oder Updates bei Übernahme von Serviceleistungen für bereits im Einsatz befindliche Softwareprodukte.

7.5 Die Vergütung für die aufwandsbezogenen entgeltlichen Zusatzleistungen wird fällig unverzüglich, nachdem die Serviceleistung erbracht und die Rechnung dem Kunden zugegangen ist.

8 Gewährleistung bei Erbringung von Serviceleistungen

8.1 Fujitsu leistet Gewähr, dass die im Rahmen des Serviceeinsatzes reparierten oder in das serviceberechtigte Objekt eingebauten Teile, bezogen auf die von Fujitsu herausgegebenen und zum Zeitpunkt der Auslieferung an den Kunde gültigen Produktbeschreibung, neu oder neuwertig sind und eine mindestens gleichwertige Funktionalität aufweisen.

8.2 Soweit Fujitsu zur Gewährleistung verpflichtet ist, wird Fujitsu wahlweise kostenlos nachbessern oder kostenlos Ersatz leisten. Gelingt die Nachbesserung mehrfach nicht, so kann der Kunde nach Fristsetzung eine angemessene Minderung des Servicepreises verlangen oder den Servicevertrag mit Wirkung für den verbleibenden Servicezeitraum kündigen. Weitergehende Ansprüche des Kunden aus Gewährleistungsrecht sind auch nach Ablauf einer Nachfrist ausgeschlossen, soweit nicht gemäss diesen Bedingungen (Haftung) zwingend gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden.

8.3 Mängel, die durch unsachgemässe Behandlung, eigene Reparaturversuche des Kunden oder Reparaturversuche Dritter, Gewaltanwendung, Veränderungen des Originalproduktes oder sonstige vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht worden sind, sind von der Gewährleistung ausgeschlossen. Das gilt ebenfalls für Mängel und Schäden, die dadurch verursacht worden sind, dass das serviceberechtigte Objekt nicht nach den Bestimmungen der dazugehörigen produktspezifischen Dokumentation, insbesondere den von Fujitsu herausgegebenen Sicherheitshinweisen, Anweisungen oder Bedienungsanleitungen genutzt oder – insbesondere bei customer replacable units (CRU) durch den Kunden - eingebaut wurden.

9 Haftung von Fujitsu wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter

9.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden Ansprüche geltend wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten oder Urheberrechten in der Schweiz(im folgenden Schutzrechte) durch die Nutzung der von Fujitsu erbrachten Lieferungen/Leistungen und wird die Nutzung der Lieferungen/Leistungen in der Schweiz hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet Fujitsu bis zum Ablauf von einem Jahr ab Beginn der gesetzlichen Verjährungsfrist wie folgt:

Fujitsu wird nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder die Lieferungen/Leistungen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen dennoch den vereinbarten Spezifikationen entsprechen oder den Kunden von Lizenzgebühren für die Nutzung der Lieferungen/Leistungen gegenüber dem Dritten freistellen. Ist dies Fujitsu zu angemessenen Bedingungen nicht möglich, hat er die Lieferungen/Leistungen gegen Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen. Für die Nutzung der Lieferungen/Leistungen kann Fujitsu vom Kunden angemessenen Wertersatz verlangen.

9.2 Voraussetzungen für die Haftung von Fujitsu nach Ziffer 9.1 sind, dass der Kunde Fujitsu von Ansprüchen Dritter wegen einer Schutzrechtsverletzung unverzüglich schriftlich verständigt, die behauptete Verletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung, einschliesslich etwaiger aussergerichtlicher Regelungen, nur im Einvernehmen mit Fujitsu führt. Stellt der Kunde die Nutzung der Lieferungen/Leistungen aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.

9.3 Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen Fujitsu nach Ziffer 9.1 ausgeschlossen. Gleiches gilt, soweit die Schutzrechtsverletzung auf speziellen Vorgaben des Kunden beruht, durch eine von Fujitsu nicht vorhersehbare Anwendung oder dadurch verursacht wird, dass die Lieferungen/Leistungen vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht von Fujitsu erbrachten Lieferungen/Leistungen eingesetzt werden.

9.4 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen. Das Recht des Kunden zur ausserordentlichen Kündigung des Vertrags entsprechend Ziffer 10.1 sowie die Regelungen in den Ziffern 10.2 bis 10.4 bleiben jedoch unberührt.

10 Haftung von Fujitsu

10.1 Wird eine Serviceleistung nicht vertragsgemäss erbracht und hat Fujitsu dies zu vertreten, so ist Fujitsu verpflichtet, die Serviceleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäss zu erbringen. Gelingt die vertragsgemässe Erbringung der Serviceleistung aus von Fujitsu zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist nicht, ist der Kunde berechtigt, die betroffene Serviceleistung zu kündigen.

10.2 Fujitsu haftet für einen von ihm zu vertretenden Personenschaden (Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit) unbeschränkt und ersetzt bei einem von ihm zu vertretenden Sachschaden den Aufwand für die Wiederherstellung der Sachen bis zu einem Betrag von CHF 250’000.-, je Schadensereignis. Bei Beschädigung von Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten und Informationen.

10.3 Weitergehende als die in diesem Vertrag ausdrücklich genannten Nachbesserungsansprüche, Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere Ansprüche wegen Betriebsunterbrechung, entgangenem Gewinn,

Verlust von Informationen und Daten oder Mangelfolgeschäden sind ausgeschlossen, soweit nicht z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz oder in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.

10.4 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen in den Ziffern 10.2 und 10.3 nicht verbunden.

11 Geheimhaltung, Datenschutz, Unteraufträge

11.1 Die Parteien sind verpflichtet, alle Dokumente, Informationen und Daten, die sie von der anderen Partei erhalten und die als vertraulich gekennzeichnet sind, ausschliesslich zur Erbringung der vertragsgemässen Leistungen zu verwenden. Die empfangende Partei ist verpflichtet, diese Dokumente und Informationen gegenüber Dritten, die nicht in die Vertragserfüllung involviert sind, vertraulich zu behandeln, es sei denn, diese Dokumente und Informationen sind oder werden ohne Verstoss gegen diese Vertraulichkeitsverpflichtung allgemein bekannt oder die Offenlegung wird durch den Beschluss eines Gerichts oder einer Regierungsbehörde zwingend erforderlich oder die andere Partei hat der Veröffentlichung im Voraus zugestimmt. FUJITSU darf Daten in Bezug auf den Kunden anonymisiert zu Auswertungszwecken und für Qualitätssicherungsmassnahmen verwenden und statistisch auswerten.

Die Vertragsparteien haben die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen zu beachten. Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch FUJITSU als Verantwortliche im Rahmen der Vertragsdurchführung und -abwicklung sowie die nach den Artikeln 13 und 14 DSGVO erforderlichen Informationen sind auf der Website der jeweils den Service erbringenden Fujitsu Landesgesellschaft erhältlich, die über den Link https://support.ts.fujitsu.com/IndexWarranty.asp?lng=COM eingesehen werden kann sowie zum anderen auch in der jeweils aktuellsten Fassung des Warranty Booklets enthalten. Der Kunde wird seine Beschäftigten und die von ihm in die Vertragsdurchführung und -abwicklung einbezogenen Dritten hierauf entsprechend hinweisen.

Wenn und soweit ein Support Pack von Fujitsu oder einem Fujitsu Vertriebspartner erworben wurde, darf Fujitsu die Registrierungsdaten an den jeweiligen Fujitsu Vertriebspartner und/oder den Service Partner weitergeben, um die Services entsprechend erbringen zu können und um den Kunden vor Ablauf proaktiv über das Serviceende informieren zu können.

11.2 Sofern Fujitsu[EB1] im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten für den Kunden verarbeitet, geschieht dies im Auftrag des Kunden, der Verantwortlicher für die Datenverarbeitung bleibt. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschliesslich gemäss der dokumentierten Weisungen des Kunden oder wenn Fujitsu hierzu gesetzlich verpflichtet ist. In letzterem Fall wird Fujitsu dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mitteilen, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die rechtlichen Voraussetzungen für eine Verarbeitung der Daten durch Fujitsu vorliegen. Soweit erforderlich sind Fujitsu und der Kunde verpflichtet, für die Auftragsverarbeitung eine separate Vereinbarung zu schliessen, die den Anforderungen nach Artikel 28 Abs. 3 DSGVO (resp. den lokal anwendbaren Datenschutzgesetzen) genügt. Fujitsu stellt dem Kunden auf Anfrage entsprechende Standardverträge zur Verfügung. Details über die jeweiligen technischen und organisatorischen Massnahmen, die Fujitsu mindestens ergreift, um ein angemessenes Schutzniveau für die Verarbeitung personenbezogener Daten zu gewährleisten, sind unter dem Punkt „Informationspflichten“ auf http://www.fujitsu.com/de/ verfügbar.

Die bei Fujitsu und bei Subunternehmern von Fujitsu zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten befugten Personen sind jeweils zur Vertraulichkeit verpflichtet. Fujitsu unterstützt den Kunden im Rahmen des angemessenerweise Möglichen auf Anfrage und gegen gesondert zu vereinbarende, angemessene Vergütung dabei, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Kapitel III der DSGVO genannten Rechte der betroffenen Person nachzukommen sowie bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten (bzw. den Rechten und Pflichten, wie sie in den lokal anwendbaren Datenschutzgesetzen enthalten sind). Fujitsu teilt dem Kunden unverzüglich und unter Angabe der erforderlichen Details mit, wenn Fujitsu Kenntnis davon erlangt, dass eine Verletzung des Schutzes der im Auftrag des Kunden verarbeiteten personenbezogener Daten eingetreten ist, die sich im Besitz oder unter Kontrolle von Fujitsu befinden. Fujitsu unternimmt in Bezug auf derartige sicherheitsrelevante Vorfälle, die auf die Verletzung einer Pflicht von Fujitsu zurückzuführen sind und von denen Fujitsu Kenntnis erlangt, angemessene Schritte zur Ermittlung und Behebung der dem sicherheitsrelevanten Vorfall zugrundeliegenden Ursache, um so das Risiko einer Wiederholung und das Auftreten ähnlicher sicherheitsrelevanter Vorfälle einzudämmen bzw. zu beseitigen. Fujitsu wird die im Rahmen der Leistungserbrin-gung für den Kunden verarbeiteten Daten nach Abschluss der Leistung löschen, soweit nichts anderes mit dem Kunden vereinbart wird oder Fujitsu nicht gesetzlich zur Speicherung der Daten verpflichtet ist.

11.3 Der Kunde stimmt der Inanspruchnahme von Subunter-nehmern durch Fujitsu als weitere Auftragsverarbeiter nach näherer Massgabe von Artikel 28 Abs. 4 DSGVO, bzw. den jeweils anwendbaren lokalen Datenschutzgesetzen für die Verarbeitung personenbezogener Daten grundsätzlich zu. Fujitsu darf zur Auftragsverarbeitung im Rahmen der gesetzlichen Daten-schutzbestimmungen auch Subunternehmer, einschliesslich der mit Fujitsu verbundenen Unternehmen, ausserhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, z.B. in Osteuropa oder Asien (Japan, Indien und andernorts), einsetzen, vorausgesetzt, die gesetzlich erforderlichen Massnahmen sind eingehalten. Informationen zu den von Fujitsu eingesetzten Subunternehmern sind unter dem Punkt „Informationspflichten“ auf http://www.fujitsu.com/de/ verfügbar; beabsichtigte Änderungen in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung von Subunternehmern werden ebenfalls dort veröffentlicht.

11.4 Im Rahmen der Remote Services wird der Kunde Fujitsu nur dann eine technische Zugriffsmöglichkeit auf

personenbezogene Daten gewähren, wenn diese zur Durchführung der Remote Services zwingend erforderlich ist. Fujitsu wird im Zusammenhang mit Remote Services nicht auf personenbezogene Daten zugreifen, es sei denn, dies ist zwingend für die Durchführung des jeweiligen Remote Service erforderlich. Sofern ein Zugriff auf personenbezogene Daten für die Durchführung des jeweiligen Remote Service zwingend erforderlich ist oder von Fujitsu verwendete Problem- und Diagnosedaten auch personenbezogene Daten enthalten, wird Fujitsu auf diese Daten ausschliesslich für die Zwecke der Durchführung des Remote Service zugreifen und diese nicht anderweitig verarbeiten; Fujitsu wird insoweit ausschliesslich nach den zu dokumentierenden Weisungen des Kunden handeln. Ziffer 11.3 gilt ergänzend.

11.5 Bei der Rücknahme von Datenträgern im Rahmen von Garantie- oder Gewährleistungsfällen bleibt der Kunde für die auf den Datenträgern gespeicherten Daten verantwortlich. Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, wird der Datenträger im Auftrag des Kunden und nach Wahl von Fujitsu entweder zerstört oder die Daten werden von Fujitsu mittels einem dem jeweils anerkannten Stand der Technik entsprechenden Verfahren gelöscht; Ziffern 11.3 und 11.4 geltend ergänzend. Fujitsu wird alle geeigneten technischen und organisatorischen Massnahmen ergreifen, um die Datenträger bis zur Löschung bzw. Zerstörung vor Verlust und/ oder unautorisiertem Zugriff zu schützen.

11.6 Fujitsu wird ihre technischen und organisatorischen Massnahmen zum Schutz von Kundendaten, einschliesslich der personenbezogenen Daten, regelmässig durch einen erfahrenen und qualifizierten Prüfer überprüfen und dem Kunden auf Anfrage eine Zusammenfassung der jeweiligen Prüfberichte und Prüfungsergebnisse bzw. Auszügen hieraus zur Verfügung stellen, soweit diese die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden betreffen. Dabei dürfen Informationen geschwärzt oder entfernt werden, die Fujitsu im Hinblick auf andere Kunden vertraulich zu behandeln hat oder an deren Vertraulichkeit Fujitsu ein sonstiges berechtigtes Interesse hat.

11.7 Der Kunde stellt sicher, dass alle gesetzlich vorgeschriebenen rechtlichen Voraussetzungen vorliegen (z.B. Einholung von datenschutzrechtlichen Einwilligungen), damit Fujitsu die vertraglich vereinbarten Services ohne eine Verletzung von Rechten des Kunden oder von Dritten erbringen kann .

12 Ausfuhrgenehmigung

12.1 Der Export oder Reexport von Produkten und Serviceleistungen einschliesslich der nicht gegenständlichen Übermittlung von Gütern und Know-How sowie die technische Unterstützung und die Übermittlung von technischer Begleitdokumentation in Zusammenhang mit diesem Vertrag kann - z.B. aufgrund der Art oder des Verwendungszwecks - der Genehmigungspflicht unterliegen. Soweit Gegenstände unter diesem Vertrag für den Export bestimmt sind, ist der Kunde selbst verpflichtet die einschlägigen Exportkontrollvorschriften zu beachten und die erforderlichen Genehmigungen einzuholen. Die Vertragsparteien erklären sich bereit, die zur Erlangung der Genehmigung erforderlichen Informationen auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.

12.2 Exporte, Reexporte und die Erbringung von Werk- und Dienstleistungen in Zusammenhang mit diesem Vertrag dürfen nicht erfolgen, wenn Grund zu der Annahme besteht, dass die Leistungserbringung bzw. die Nutzung der Arbeitsergebnisse im Zusammenhang mit chemischen, biologischen oder nuklearen Waffen oder Flugkörpern für derartige Waffen erfolgt. Die Vertragsparteien werden darüber hinaus die einschlägigen Sanktionslisten der Europäischen Union, Deutschlands, Japans, der USA (z.B. European Sanctions List, Denied Persons List), sowie vergleichbare anwendbare Vorschriften anderer Länder und sonstige Warnhinweise oder Lieferbeschränkungen/Verbote der zuständigen Behörden in der jeweils aktuellsten Fassung beachten und danach handeln.

12.3 Die Lieferungen und Leistungen (Vertragserfüllung) stehen unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften, insbesondere Exportkontrollbestimmungen sowie Embargos oder sonstigen Beschränkungen entgegenstehen. Verzögerungen aufgrund Exportprüfungen oder Genehmigungsverfahren setzen Fristen und Lieferzeiten ausser Kraft. Werden erforderliche Genehmigungen nicht erteilt, gilt der Vertrag bezüglich der betroffenen Teile als nicht geschlossen; Schadensersatzansprüche werden insoweit und wegen vorgenannter Fristüberschreitungen ausgeschlossen.

12.4 Ein Verstoss gegen die Bestimmungen dieses Absatzes wird als erhebliche Verletzung vertraglicher Pflichten angesehen.

13 Übertragung vertraglicher Rechte und Pflichten, Nebenabreden, Gerichtsstand

13.1 Nach Beginn der Leistungsverpflichtung darf eine Abtretung der Leistungsansprüche des Kunden gegen Fujitsu an Dritte nur in Verbindung mit dem Verkauf oder der anderweitigen Übertragung des Eigentums am serviceberechtigten Objekt erfolgen. Fujitsu kann Forderungen aus diesem Servicevertrag jederzeit an Dritte abtreten.

13.2 Zur Aufrechnung und zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur im Zusammenhang mit Gegenforderungen berechtigt, die rechtskräftig festgestellt oder von Fujitsu nicht bestritten sind.

13.3 Nebenabreden, Änderungen und/oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform.

13.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht, es sei denn, das Festhalten am Vertrag stellt auch unter Berücksichtigung der ergänzend angewandten gesetzlichen Vorschriften eine unzumutbare Härte dar. Die Parteien werden in diesem Fall eine Neuregelung der betroffenen Punkte vereinbaren, die wirksam ist und die den ursprünglich zwischen den Parteien gewollten Regelungsinhalten so gut wie möglich entspricht.

13.5 Die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien unterliegen schweizerischem Recht. Die Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom

11.4.1980 (CISG) sowie die Kollisionsnormen sind ausgeschlossen. Das Recht der Fujitsu zur Klageerhebung zum Schutz seiner gewerblichen Schutzrechte oder der Schutzrechte seiner Lizenzgeber am Ort der jeweiligen Verletzungshandlung bleibt unberührt.

13.6 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Zürich. Zwingende gesetzliche Regelungen bleiben vorbehalten.

13.7 Soweit es sich bei dem Kunden um einem Konsumenten im Sinne der anwendbaren Verbraucherschutzgesetzgebung handelt, bleiben die diesbezüglich zwingenden gesetzlichen Bestimmungen vorbehalten.