

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der

acs Systemhaus GmbH
- nachfolgend „ACS“ -
Industriestr. A 11
01612 Glaubitz

TEIL A - ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

1. GELTUNGSBEREICH DER AGB

- 1.1 Die Regelungen dieses Teils A gelten, soweit nicht in den nachfolgenden Teilen anderweitige Regelungen getroffen werden.
- 1.2 Für alle Geschäfte von ACS gelten ausschließlich diese AGB. Die Geltung allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen. Einem formularmäßigen Hinweis auf Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

2. ÄNDERUNG DER AGB

- 2.1 ACS ist berechtigt, diese AGB mit Wirksamkeit auch innerhalb eines bestehenden Vertragsverhältnisses unter Einhaltung des nachfolgenden Verfahrens zu ändern.
- 2.2 Über Änderungen der AGB wird ACS den Kunden mindestens 30 Tage vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen in Kenntnis setzen. Der Kunde kann den Änderungen innerhalb von 30 Tagen ab Zugang der Mitteilung hierüber textlich widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch und setzt der Kunde die Inanspruchnahme der Leistungen nach Ablauf der Widerspruchsfrist fort, gelten die Änderungen für alle ab Fristablauf erbrachten Leistungen als wirksam vereinbart.
Bei der vorgenannten Mitteilung weist ACS auf die vorgenannte Frist sowie auf die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit hin.

3. ANGEBOTE, ZUSTANDEKOMMEN VON VERTRÄGEN

- 3.1** Allgemeine Darstellungen der Leistungen von ACS (z. B. auf den Webseiten oder in Werbebroschüren) sind unverbindlich und stellen kein Angebot zum Vertragsabschluss dar.
- 3.2** Alle Angebote von ACS sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn im Angebot wird ausdrücklich eine Bindungsfrist angegeben. Ist ein Angebot von ACS ausdrücklich als verbindlich bezeichnet, jedoch ohne die Angabe einer Bindungsfrist, ist ACS an das Angebot für vier Wochen ab Angebotsdatum gebunden, soweit keine gesonderte Frist auf dem jeweiligen Angebot vermerkt ist.
- 3.3** Aufträge des Kunden gelten durch ACS nur dann als angenommen, wenn sie von ACS schriftlich oder per E-Mail bestätigt werden, in jedem Falle jedoch durch den Beginn mit der Erbringung der beauftragten Leistungen.
- 3.4** ACS übernimmt kein Beschaffungsrisiko, wenn ACS einen Bezugsvertrag über die geschuldete Lieferung mit ihrem Lieferanten geschlossen hat, es sei denn, ACS hat die nicht rechtzeitige oder nicht richtige Selbstbelieferung zu vertreten. Der Kunde wird über die Nichtverfügbarkeit der Lieferung unverzüglich informiert. Eine etwa bereits geleistete Zahlung wird unverzüglich erstattet.
- 3.5** Wird neben einem Angebot ein Leasing- oder Finanzierungsangebot unterbreitet, erfolgt dies unter dem Vorbehalt der Übernahme des Leasingvertrages bzw. der Finanzierung durch die Leasinggesellschaft bzw. die Bank. Wird der Antrag des Kunden abgelehnt, ist ACS berechtigt, nicht aber verpflichtet, von dem Angebot zurückzutreten.
- 3.6** An Abbildungen, Zeichnungen, Berechtigungen, Konzepten, Planungen und sonstigen Unterlagen behält sich ACS das Eigentums- bzw. Urheberrecht vor. Diese Unterlagen dürfen Dritten ohne ausdrückliche, vorherige und schriftliche Erlaubnis von ACS nicht zugänglich gemacht werden.

4. DIE LEISTUNGEN VON ACS

- 4.1** Maßgebliche Grundlage für Inhalt und Umfang der Leistungen ist die Auftragsbestätigung von ACS oder, falls eine solche nicht vorliegt, das Angebot von ACS.
- 4.2** ACS behält sich handelsübliche Mengen-, Gewichts- und Qualitätsabweichungen sowie geringfügige technische, konstruktive und gestalterische Änderungen, insbesondere Verbesserungen, auch nach Vertragsabschluss vor, sofern und soweit diese Änderungen den Kunden zumutbar sind.
- 4.3** Soweit dem Kunden eine als Leistungs- bzw. Produktbeschreibung bezeichnete Spezifikation von ACS vorliegt, werden dadurch die Eigenschaften bzw. Beschaffenheit der betreffenden

Leistung abschließend festgelegt. Die Übernahme einer Garantie ist bei derartigen Leistungsbeschreibungen, Abbildungen, Bezugnahmen auf DIN-Normen usw. nicht anzunehmen.

5. EIGENTUMSVORBEHALT

- 5.1** Jede gelieferte Ware bleibt Eigentum von ACS bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises und bis zur vollständigen Erledigung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung resultierender Forderungen (erweiterter Eigentumsvorbehalt). Eine wie auch immer geartete Verfügung über die unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware durch den Kunden ist nur im regelmäßigen Geschäftsverkehr des Kunden gestattet. Keinesfalls darf aber die Ware im Rahmen des regelmäßigen Geschäftsverkehrs zur Sicherung an Dritte übereignet werden.
- 5.2** Im Falle des Verkaufs der Ware im regelmäßigen Geschäftsverkehr tritt der bezahlte Kaufpreis an die Stelle der Ware. Der Kunde tritt bereits hiermit eine aus der etwaigen Veräußerung entstehende Forderung an ACS ab. Der Kunde ist ermächtigt, diese Forderungen so lange einzuziehen, als er seinen Zahlungsverpflichtungen ACS gegenüber nachkommt. Mit Rücksicht auf den verlängerten Eigentumsvorbehalt (Vorausabtretung der jeweiligen Kaufpreisforderung) ist eine Abtretung an Dritte, insbesondere an ein Kreditinstitut, vertragswidrig und unzulässig. ACS ist jederzeit berechtigt, die Verkaufsunterlagen des Kunden zu prüfen und dessen Abnehmer von der Abtretung zu informieren.
- 5.3** Ist die Forderung des Kunden auf ein Kontokorrent aufgenommen worden, tritt der Kunde bereits hiermit seine Forderung aus dem Kontokorrent gegenüber seinem Abnehmer an ACS ab. Die Abtretung erfolgt in Höhe des Betrages, den ACS dem Kunden für die weiterveräußerte Vorbehaltsware berechnet hatte.
- 5.4** Im Falle einer Pfändung der Ware beim Kunden ist ACS sofort unter Übersendung einer Abschrift des Zwangsvollstreckungsprotokolls und einer eidesstattlichen Versicherung darüber zu unterrichten, dass es sich bei der gepfändeten Ware um die von ACS gelieferte und unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware handelt.
- 5.5** Übersteigt der Wert der Sicherheiten gemäß den vorstehenden Absätzen dieser Ziffer den Betrag der hierdurch gesicherten noch offenen Forderung nach Abzug der Sicherungskosten auf absehbare Dauer um mehr als 20 %, ist der Kunde berechtigt, von ACS insoweit die Freigabe von Sicherheiten zu verlangen als die Überschreitung vorliegt.
- 5.6** Tritt beim Kunden eine Vermögensverschlechterung ein, die Zweifel an seiner Zahlungsfähigkeit oder Zahlungsunfähigkeit begründet, insbesondere bei Wechsel- und Scheckprotesten, Zahlungsverzug, Zahlungsrückständen aus anderen Lieferungen oder schleppender Zahlungsweise, ist ACS vorbehaltlich der ihr sonst zustehenden Rechte berechtigt, Vorauskasse oder Sicherheitsleistung zu verlangen und ihre Leistungen bis zur Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zurückzubehalten und bei mangelnder Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten. In jedem Fall werden sämtliche Ansprüche von ACS aus dem

Vertragsverhältnis sofort fällig. Dies gilt nicht, wenn der Kunde den Zahlungsrückstand nicht zu vertreten hat.

6. GRUNDSÄTZE DER LEISTUNGSERBRINGUNG

- 6.1 ACS erbringt sämtliche Leistungen selbst oder durch Dritte.
- 6.2 Für Leistungen, die ACS auf Wunsch des Kunden an einem anderen Ort als am Geschäftssitz von ACS erbringt, werden Reisekosten und Spesen berechnet, sofern keine abweichenden Vereinbarungen getroffen sind.
- 6.3 Soweit eine bestimmte Vorgehensweise nicht vereinbart ist, erbringt ACS die Leistungen nach billigem Ermessen und gemäß dem erprobten Stand der Technik.
- 6.4 ACS ist zu Teilleistungen berechtigt, die auch getrennt in Rechnung gestellt werden können, sofern und soweit ihre Entgegennahme für den Kunden nicht mit unverhältnismäßigen Aufwendungen verbunden ist und der Nutzen der Leistung nicht wesentlich eingeschränkt ist.

7. TERMINE UND AUSFÜHRUNGSFRISTEN

- 7.1 Sämtliche von ACS im Angebot und/oder anderweitig genannten Liefer- und Leistungstermine sowie Ausführungsfristen sind unverbindliche Orientierungswerte, sofern Termine und/oder Ausführungsfristen von ACS nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.
- 7.2 Eine verbindlich vereinbarte Lieferfrist ist eingehalten, wenn der Liefergegenstand innerhalb der Frist zum Versand gebracht oder abgeholt worden ist oder, falls sich der Versand oder die Abholung aus Gründen verzögert, die ACS nicht zu vertreten hat, wenn die Mitteilung der Versandbereitschaft innerhalb der vereinbarten Frist erfolgt ist.
- 7.3 Alle Termine und Ausführungsfristen stehen unter dem Vorbehalt richtiger, vollständiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung von ACS. Dies gilt nur für den Fall, dass die Nichtlieferung nicht von ACS zu vertreten ist, insbesondere bei Abschluss eines kongruenten Deckungsgeschäftes mit dem betreffenden Zulieferer.
- 7.4 Alle Termine und Ausführungsfristen verschieben bzw. verlängern sich vorbehaltlich aller weiteren Rechte um die Zeit, in der sich der Kunde im Zahlungsverzug befindet.

8. LEISTUNGSÄNDERUNGEN

- 8.1 Änderungen und Ergänzungen der Leistungen kann der Kunde nach Vertragsschluss jederzeit vorschlagen. ACS veranlasst eine Analyse des Vorschlags. Hierfür kann ACS eine Vergütung nach Zeitaufwand gemäß der vereinbarten Stunden- bzw. Tagessätze, falls

solche nicht vereinbart sind zu den jeweils gültigen Sätzen nach der Preisliste von ACS, verlangen.

- 8.2** Voraussetzung für die Umsetzung von nach Vertragsschluss vom Kunden vorgeschlagenen Änderungen bzw. Ergänzungen ist jeweils eine entsprechende Einigung der Parteien, schriftlich oder per E-Mail. Soweit in einer solchen Änderungsvereinbarung in Bezug auf Termine und/oder Ausführungsfristen nichts vereinbart ist, hat die Umsetzung einer Änderungsvereinbarung eine dem Änderungs- bzw. Ergänzungsaufwand entsprechende Verschiebung vereinbarter Leistungstermine und eine Verlängerung vereinbarter Ausführungsfristen zur Folge.

9. ÜBERGABE UND ENTGEGENNAHME VON LEISTUNGEN, VERSAND

- 9.1** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, erfolgt die Übergabe von Leistungen am Geschäftssitz des Kunden.
- 9.2** Der Versand von Hardware und/oder Software bzw. Leistungsergebnissen sowie die Übermittlung von Leistungen zum Kunden erfolgt auf Gefahr des Kunden.
- 9.3** Der Kunde ist zur fristgerechten Entgegennahme der Leistungen verpflichtet.
- 9.4** ACS behält sich vor, Lieferungen gegen Transportschaden und Verlust zu versichern. Der Kunde ist verpflichtet, ACS etwaige Schäden und/oder Verluste unverzüglich nach Lieferung zu melden, damit ACS Ansprüche gegenüber dem Transportversicherer wahren kann.
- 9.5** Der Kunde ist zur fristgerechten Entgegennahme und Prüfung der Leistungen verpflichtet. Es gelten die gesetzlichen Rügeobliegenheiten des § 377 HGB. Zeigt sich später ein Mangel, ist der Kunde verpflichtet, den entdeckten Mangel innerhalb von zehn Werktagen nach Entdeckung zu rügen, anderenfalls der Kunde alle Rechte wegen dieses Mangels verliert.

10. MITWIRKUNGSLEISTUNGEN DES KUNDEN

- 10.1** Der Kunde unterstützt ACS bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen soweit erforderlich und dem Kunden zumutbar und stellt im Rahmen seiner Mitwirkung sicher, dass in seinem Verantwortungsbereich alle Voraussetzungen zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung rechtzeitig und für ACS kostenfrei erfüllt werden. Insbesondere wird der Kunde, soweit erforderlich und ihm zumutbar,
- rechtzeitig alle von ACS zur vertragsgemäßen Leistungserbringung benötigten Unterlagen und Informationen übermitteln,
 - bei der Leistungserbringung bei dem Kunden vor Ort die für die vertragsgemäße Leistungserbringung notwendige IT-Infrastruktur (z. B. PC-Arbeitsplätze, Drucker, Rechnerzeit, Testdaten) zur Verfügung stellen,

- ACS bzw. den von ACS Beauftragten innerhalb der üblichen Arbeitszeiten oder den vereinbarten Leistungserbringungszeiten den Zugang zu den betreffenden Lokationen und Leistungen ermöglichen, und
- seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit ACS bzw. deren Beauftragten anhalten.

Weitere Mitwirkungsleistungen des Kunden sind gegebenenfalls in den nachstehenden Abschnitten zu den einzelnen Leistungen von ACS oder im Angebot bezeichnet.

- 10.2** Soweit besondere gesetzliche, behördliche und/oder betriebliche Sicherheitsbestimmungen zu beachten sind, wird der Kunde ACS diese Bestimmungen rechtzeitig vor Beginn der Leistungserbringung zur Verfügung stellen. ACS wird diese beachten.
- 10.3** Der Kunde wird von ihm festgestellte Fehler und Mängel der Leistungen ACS unverzüglich mitteilen. Dies hat innerhalb einer Frist von zehn Werktagen zu erfolgen, anderenfalls der Kunde alle Rechte wegen dieser Fehler und Mängel verliert.

11. BEISTELLUNGEN DES KUNDEN

- 11.1** Alle zwischen den Parteien vereinbarten oder erforderlichen Beistellungen des Kunden (Software, Daten, Unterlagen, Personal, usw.) müssen von diesem jeweils rechtzeitig, für ACS kostenfrei sowie in der zur vertragsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Form und Qualität erfolgen. Ort der Beistellung ist jeweils der Geschäftssitz von ACS, soweit nicht im Einzelfall anderes vereinbart ist.
- 11.2** Für die Beistellung ist allein der Kunde verantwortlich. Insbesondere dürfen die Beistellungen nicht gegen geltendes Recht (einschließlich Urheberrecht und sonstige Rechte Dritter) verstoßen.
- 11.3** Soweit Beistellungen des Kunden urheberrechtlich oder durch andere Schutzstatuten wie zum Beispiel das Markengesetz geschützt sind, gewährt der Kunde ACS das zeitlich auf die Dauer der Vertragsdurchführung beschränkte, nicht ausschließliche Recht, die Beistellungen im Rahmen der vertraglichen Leistungserbringung zu nutzen. Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Kunden.

12. VERZÖGERUNG/NICHTERBRINGUNG VON MITWIRKUNGEN BZW. BEISTELLUNGEN, KOSTENFOLGEN

- 12.1** Kommt der Kunde seinen Mitwirkungsleistungen und/oder Beistellpflichten nicht nach und wird ACS hierdurch in der Leistungserbringung behindert, kann ACS die geschuldeten Leistungen bis zur vertragsgemäßen Erbringung der Mitwirkungsleistungen bzw. bei Stellungen verweigern. Derartige Verzögerungen auf Seiten des Kunden führen zu einer entsprechenden Verschiebung bzw. Verlängerung verbindlich vereinbarter Termine und Ausführungsfristen.
- 12.2** Der Kunde ist ACS zum Ersatz der dieser aufgrund der mangelhaften Mitwirkung bzw. bei Stellung des Kunden entstandenen Schäden verpflichtet.

13. WEITERE PFLICHTEN UND VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN

- 13.1** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, liegt es in der Verantwortung des Kunden, in seinem Herrschaftsbereich die Voraussetzungen (z. B. Anbindung an das Datennetz, Beschaffung und Betrieb der erforderlichen Hard- und Software, Bereitstellung von Speicherplatz) für die vertragsgemäße Nutzung der Leistungen zu schaffen.
- 13.2** ACS trifft alle zumutbaren Maßnahmen, um Gefahren durch Schadsoftware auszuschließen. ACS kann jedoch nicht die vollständige Sicherheit ihrer Systeme und Software gewährleisten. Der Kunde ist daher verpflichtet, in seinem Verantwortungsbereich ebenfalls alle zumutbaren Maßnahmen zu treffen, um seine Systeme vor Schadsoftware zu schützen.

14. VERGÜTUNG UND PREISE

- 14.1** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, werden sämtliche Leistungen nach Zeitaufwand gemäß der im Angebot genannten Stunden- bzw. Tagessätze, im Übrigen gemäß der jeweils geltenden Preisliste von ACS erbracht und berechnet. Im Angebot enthaltene oder anderweitig angegebene Aufwandskalkulationen sind unverbindlich, sofern diese nicht ausdrücklich als Festpreis bzw. als verbindliche Obergrenze bezeichnet sind. ACS erfasst die nach Zeitaufwand aufgewendete Stundenzahl und führt entsprechende Aufzeichnungen (Leistungsnachweise). Der Zeitaufwand ist vom Kunden jederzeit auf Wunsch von ACS, jedenfalls aber mit Abschluss der jeweiligen Leistungserbringung, schriftlich zu bestätigen.
- 14.2** Wird für eine Leistung als Vergütung ein verbindlicher Festpreis vereinbart, so deckt dieser Festpreis allein die im Angebot von ACS in Bezug auf diesen Festpreis aufgeführten bzw. sonst die unter konkreter Bezugnahme auf den Festpreis ausdrücklich vereinbarten Leistungen ab. 14.2 Gilt entsprechend für die Vereinbarung von wiederkehrenden (z. B. monatlichen) Vergütungen.
- 14.3** Bei Dauerschuldverhältnissen (Software as a Service, Miete, usw.) ist die vereinbarte Grundvergütung jeweils monatlich im Voraus zu zahlen. Nutzungsabhängige Vergütungsbestandteile werden zum Ende eines Monats abgerechnet und in Rechnung gestellt.
- 14.4** Bei Dauerschuldverhältnissen ist ACS berechtigt, eine etwaige Grundpauschale sowie die Grundpreise für die nutzungsabhängigen Vergütungen zu erhöhen. Die Erhöhung ist erstmals zulässig nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsbeginn. Die Erhöhung ist in Textform mit einer Frist von drei Monaten zum darauffolgenden Monatsbeginn anzukündigen. Erhöhen sich die Kosten innerhalb von 24 Monaten um mehr als 8 %, hat der Kunde das Recht, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat zum Wirksamwerden der Preiserhöhung schriftlich zu kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ACS den Kunden zusammen mit jeder Ankündigung einer Preiserhöhung hinweisen.
- 14.5** Soweit nicht anders vereinbart, gelten die Preise ab Werk. Die Kosten für Versand, Transport, Verpackung, Versicherung, Zoll usw. werden gesondert berechnet.

- 14.6** Alle angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

15. SONSTIGE KOSTEN UND AUFWÄNDE

- 15.1** Reisekosten und Spesen für Dienstreisen werden dem Kunden wie folgt berechnet, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist:

- Reisezeiten werden nicht gesondert in Rechnung gestellt.
- Tagesspesen werden nach den jeweils gültigen steuerlichen Höchstsätzen berechnet.
- Übernachtungskosten werden unter Nachweis der entstandenen Kosten in voller Höhe berechnet.
- Fahrten zum Kunden werden auf Entfernungsbasis mit einem Kilometersatz von 0,89 €/Entfernungs-Kilometer in Rechnung gestellt.

Als Dienstreisen gelten alle zur vertragsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen und/oder vom Kunden gewünschten Reisen von Mitarbeitern von ACS.

- 15.2** Bei postalischer Zu- oder Rücksendung von Materialien werden Versandpauschalen berechnet, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

- 15.3** Kosten und Aufwendungen aus nicht durch die vertraglichen Vereinbarungen abgedeckten Leistungen sind vom Kunden zu tragen.

Das gleiche gilt für Kosten und Aufwendungen, die bei ACS aufgrund

- unrichtiger oder unvollständiger Kundenangaben,
- mangelhafter Mitwirkungsleistungen oder Beistellpflichten des Kunden oder
- Mängelrügen des Kunden, die sich als unzutreffend herausstellen (z. B., weil der betreffende Mangel nicht unter die vertraglichen bzw. gesetzlichen Mängelbehebungspflichten von ACS) und/oder aufgrund diesbezüglicher Mängelanalyse- und/oder Mängelbehebungstätigkeiten fallen.

16. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN, RECHNUNGSSTELLUNG, ZAHLUNGSVERZUG

- 16.1** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, stellt ACS ihre Leistungen wie folgt in Rechnung:

- bei Lieferung von Hardware oder Software: mit Lieferung;
- bei Vergütung nach Aufwand: monatlich und/oder mit Abschluss der Leistungserbringung;
- bei wiederkehrender Vergütung: monatlich im Voraus oder für den laufenden Monat;
- bei Vereinbarung eines verbindlichen Festpreises: Nach dem im Angebot oder anderweitig vereinbarten Zahlungsplan; ist kein Zahlungsplan vereinbart: 40 % nach Auftragserteilung und 60 % nach Abnahme der jeweiligen Leistung durch den Kunden.

ACS behält sich jedoch vor, Leistungen nur gegen Vorkasse auszuführen.

- 16.2 Reisekosten und Spesen werden dem Kunden in der Regel mit der Leistungsabrechnung in Rechnung gestellt.
- 16.3 Vereinbarte Preise und Vergütungen werden jeweils mit Zugang der Rechnung fällig und sind innerhalb von sieben Kalendertagen ohne Abzug zu zahlen, soweit nicht in der Rechnung eine abweichende Zahlungsfrist angegeben ist. Skontoabzüge werden nicht akzeptiert.
- 16.4 Zahlungen gelten an dem Tag und Ort als geleistet, an dem ACS über den Betrag verfügen kann. Schecks und Wechsel werden, wenn überhaupt, zahlungshalber entgegengenommen und gelten erst nach Einlösung als Zahlung. Diskontspesen und Kosten gehen zulasten des Kunden. Zahlungen dürfen nur in der vereinbarten Währung erfolgen.
- 16.5 Bei Zahlungsverzug des Kunden kann ACS Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszins verlangen; die Geltendmachung eines höheren Verzugsschadens bleibt vorbehalten.

17. AUFRECHNUNG UND ZURÜCKBEHALTUNG

- 17.1 Der Kunde kann Gegenforderungen von ACS nur mit solchen Gegenforderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind.
- 17.2 Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind nur erlaubt, soweit sie Ansprüche betreffen, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

18. LAUFZEIT VON VERTRÄGEN

- 18.1 Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, laufen Verträge über die Erbringung wiederkehrender Leistungen (z.B. Servicevereinbarung, Monitoring, Patchmanagement, Miete von Cloud-Lösungen über Acs als Distributionspartner) grundsätzlich auf unbestimmte Zeit, unter Geltung einer Mindestlaufzeit von zwölf Monaten. Die Verträge können mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsjahresende gekündigt werden, erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit von zwölf Monaten.
- 18.2 Das Recht jeder Partei zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für ACS insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung seine Zahlungspflichten verletzt.
- 18.3 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

19. GEWÄHRLEISTUNG BEI MÄNGELN AN LEISTUNGEN

- 19.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, übernimmt ACS keine Gewährleistung, dass die Leistungen mit Leistungen oder Produkten Dritter zusammenarbeiten.

- 19.2** Sofern ACS gegenüber dem Kunden zur Mängelbeseitigung verpflichtet ist, hat der Kunde die Mängel jeweils in Form von Mängelmeldungen möglichst präzise zu beschreiben. ACS leistet bei Mängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung, und zwar nach Wahl von ACS durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. ACS stehen für jeden Mangel mindestens zwei Versuche der Nacherfüllung zu.
- 19.3** Schadensersatz sowie Ersatz wegen vergeblicher Aufwendungen aufgrund eines Mangels leistet ACS nur im Rahmen der nachstehenden Haftungsbestimmungen.
- 19.4** Eine Selbstvornahme der Mängelbeseitigung durch den Kunden, insbesondere unter Einbeziehung Dritter, ist ausgeschlossen.
- 19.5** Ansprüche aus der gesetzlichen Mängelhaftung verjähren, außer in Fällen von Arglist, mit Ablauf von zwölf Monaten nach Ablieferung der Produkte bzw. Abnahme der betreffenden Leistungen.
- 19.6** ABWICKLUNG VON FREMDGARANTIEN

Garantien sind Leistungsversprechen, die vom Hersteller an den Kunden gegeben werden. Sie begründen daher für ACS keinerlei Verpflichtung. Der Kunde ist daher selbst verpflichtet, die Voraussetzungen für die Wahrnehmung der Ansprüche aus der Garantie herzustellen. Insbesondere trägt der Kunde die Kosten des Transportes zum und der Abholung vom Hersteller, Aufbau und Abbau sowie gegebenenfalls die Kosten eines Ersatzgerätes. ACS ist dem Kunden gern behilflich bei der Geltendmachung und Abwicklung von Garantieansprüchen gegenüber dem Hersteller, behält sich aber vor, für den dadurch entstehenden Aufwand eine Vergütung nach der jeweils gültigen Preisliste zu verlangen.

20. HAFTUNG UND HAFTUNGSBEGRENZUNG

- 20.1** In Prospekten, Anzeigen, Dokumentationen und auf den Webseiten enthaltene Angaben von ACS sind keine Garantieerklärungen und enthalten keine Zusicherung von Eigenschaften
- 20.2** Soweit der Anwendungsbereich des Telekommunikationsgesetzes (TKG) eröffnet ist, ist die Haftung von ACS nach Maßgabe des § 44a TKG begrenzt. Außerhalb des Anwendungsbereichs des TKG richtet sich die Haftung von ACS nach den folgenden Bestimmungen.
- 20.3** ACS haftet nur bei eigenem Verschulden sowie bei Verschulden ihrer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen, und zwar nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

- 20.4** Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch ACS bzw. ihre gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen herbeigeführt wurden, haftet ACS unbeschränkt.
- 20.5** Bei einer leicht fahrlässigen Verletzung einer Pflicht, auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte und deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht (sogenannte Kardinalpflicht), ist die Haftung von ACS beschränkt auf diejenigen Schäden, mit deren Entstehung im Rahmen des betreffenden Leistungsverhältnisses bei Vertragsschluss typischerweise gerechnet werden muss (sog. vertragstypisch vorhersehbaren Schaden). Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen.
- 20.6** In den Fällen einer Haftung nach Abs. 20.5 ist die Haftung von ACS aus dem Betriebs- und Produktrisiko im Rahmen des jeweiligen Vertragsverhältnisses weiter der Höhe nach pro Schadensfall auf 3.000.000,-€ pauschal für Personen-, Sach- und Vermögensschäden und insgesamt auf einen Betrag in Höhe von 6.000.000,- € für alle Versicherungsfälle eines Versicherungsjahres begrenzt.
- 20.7** Die Haftung für die Schädigung von Leben, Körper oder Gesundheit von Personen, für Arglist sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- 20.8** Die Haftung für einen Datenverlust ist auf den Wiederherstellungsaufwand bei üblichen Datensicherungen (tägliche Sicherung auf Kundenseite) beschränkt.

21. HÖHERE GEWALT

Ereignisse, die ACS, ihre gesetzlichen Vertreter und ihre Erfüllungsgehilfen nicht zu vertreten haben („höhere Gewalt“) insbesondere nicht zu vertretende technische Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs von ACS, Stromausfälle, nicht Funktionieren von Telefonleitungen oder andere vergleichbare technische Hindernisse und deren Folgen, befreien für die Dauer ihres Vorliegens von der Erfüllung der durch diese Ereignisse erschwerten oder unmöglich werdenden vertraglich übernommenen Leistungspflicht.

22. VERTRAULICHKEIT; DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

- 22.1** Die Parteien sind zur vertraulichen Behandlung aller Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und der technischen und organisatorischen Informationen verpflichtet, die sie im Rahmen der Vertragsdurchführung erlangen – nachfolgend zusammenfassend „vertrauliche Informationen“ genannt. Keine vertraulichen Informationen sind solche, die von der Partei, die sie betreffen, allgemein veröffentlicht werden, oder die allgemein zugängliche Erkenntnisse (zum Beispiel Software- oder Kommunikationstechnik) darstellen oder ohne Zutun der anderen Partei öffentlich bekannt werden.
- 22.2** Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Einhaltung der für ihn geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

- 22.3** Soweit ACS für den Kunden eine Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 EU- DSGVO durchführt, schließen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung.
- 22.4** Sofern ACS sich zur Erbringung der sich aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis ergebenden Leistungen Dritter bedient, ist ACS berechtigt, vertrauliche Informationen und Kundendaten gegenüber diesen Dritten offenzulegen, soweit dies für die vertragsgemäße Leistungserbringung zwingend erforderlich ist. ACS wird den/die Dritten auf vertraulichen Umgang mit den vertraulichen Informationen bzw. Kundendaten verpflichten.
- 22.5** ACS ist weiter zur Offenlegung von vertraulichen Informationen oder von Kundendaten berechtigt, soweit Sie hierzu aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher Anordnungen verpflichtet ist, und weiter soweit es sich um Dritte handelt, die gemäß ihrem Beruf zur Vertraulichkeit verpflichtet sind
- 22.6** Soweit ACS Datensicherungen durchführt oder durchführen lässt, dienen diese in erster Linie einer Wiederherstellung der Daten und Systeme zum letzten möglichen Wiederherstellungszeit. Nach einem Notfall (Desaster Recovery). Der Kunde hat keinen Anspruch auf individuelle Wiederherstellung von durch ihn gelöschten Daten.

23. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 23.1** Änderungen und Ergänzungen des Vertragsverhältnisses bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses, es sei denn die Parteien haben bei einer nicht schriftlichen Vereinbarung an die Änderung dieser Schriftformklausel gedacht.
- 23.2** Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB und/oder sonstiger zwischen den Parteien abgeschlossener Verträge unwirksam sein oder werden oder sollte sich in ihnen eine Lücke herausstellen, so soll die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden und anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke eine angemessene, zulässige Regelung treten, welche die Vertragsparteien gewollt haben oder nach Sinn und Zweck der Bedingungen gewollt haben würden, wenn sie die Unwirksamkeit oder Lücke gekannt hätten
- 23.3** Erfüllungsort für sämtliche vertraglichen Leistungen ist der Geschäftssitz von ACS.
- 23.4** Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist der Geschäftssitz von ACS. ACS ist jedoch berechtigt, stattdessen an dem für den Kunden zuständigen Gericht zu klagen, oder an jedem anderen Gericht, dass nach nationalem oder internationalem Recht zuständig sein kann.
- 23.5** Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis unter Ausschluss des UN-Kaufrechts die Anwendung des Rechts Deutschland.

TEIL B - BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR WERKLEISTUNGEN

24. GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN

Die Regelungen dieses Teils B gelten nur für Werkleistungen. Die Regelungen gehen den übrigen Regelungen dieser AGB vor.

25. ABNAHME VON ARBEITSERGEBNISSEN

- 25.1** ACS wird dem Kunden die Bereitstellung von werkvertraglichen Arbeitsergebnissen zur Abnahme jeweils schriftlich oder per E-Mail mitteilen. Der Kunde wird mit der Abnahmeprüfung jeweils unverzüglich beginnen und jedes Arbeitsergebnis innerhalb einer angemessenen Frist, jedoch spätestens innerhalb von sieben Kalendertagen ab Bereitstellung des jeweiligen Arbeitsergebnisses, abnehmen, soweit nicht nachfolgend oder sonst wie etwas anderes vereinbart ist.
- 25.2** ACS ist zur Teilnahme an der Abnahmeprüfung berechtigt. Eine Unterstützung des Kunden durch ACS bei der Abnahmeprüfung erfolgt gegen gesonderte Vergütung gemäß den vereinbarten, ansonsten nach der gültigen Preisliste geltenden Stundensätzen von ACS.
- 25.3** Unwesentliche Mängel von Arbeitsergebnissen hindern nicht die Abnahme.
- 25.4** Fristgerecht innerhalb der Abnahmeprüfung vom Kunden an ACS gemeldete und Abnahme hindernde Mängel der Arbeitsergebnisse wird ACS innerhalb einer angemessenen Frist beheben.
- 25.5** Die Abnahmeprüfung gilt als erfolgreich, sobald sämtliche fristgerecht gemeldeten und Abnahme hindernden Mängel behoben wurden oder ACS nachgewiesen hat, dass es sich nicht um Mängel im Sinne des § 640 BGB handelt.
- 25.6** Der Kunde bestätigt die erfolgreiche Abnahme schriftlich gegenüber ACS.
- 25.7** Erklärt bzw. bestätigt der Kunde bis zum Ablauf der Abnahmefrist (vgl. 25.1) weder schriftlich die Abnahme, noch teilt er bis zum Ablauf der Abnahmefrist berechtigt das Vorhandensein von abnahmehinderlichen Mängeln mit, gelten die Arbeitsergebnisse als abgenommen.
- 25.8** Darüber hinaus gelten Arbeitsergebnisse als abgenommen, wenn der Kunde diese produktiv einsetzt, ohne abnahmehinderliche Mängel zu melden.
- 25.9** Die Abnahme gilt schließlich auch als erfolgt, wenn ACS dem Kunden eine angemessene Frist zur Abnahme gesetzt hat und der Kunde innerhalb dieser Frist die Abnahme nichtdurchgeführt hat.
- 25.10** ACS kann die Abnahme von Teilergebnissen (zum Beispiel in sich geschlossene Leistungsabschnitte, abgeschlossene Teile des Vertragsgegenstandes oder einzelne Dokumente)

verlangen. Die vorstehenden Bestimmungen dieser Ziff. 25 gelten auch für derartige Abnahmen. Im Fall der Abnahme von Teilergebnissen stehen bei späteren Teilabnahmen auftretende Mängel, die ihre Ursache in den bereits abgenommenen Teilergebnissen haben, der Abnahme der späteren Teilergebnisse nur dann entgegen, wenn der Mangel das Zusammenwirken mit den späteren Teilergebnissen nicht nur unwesentlich behindert bzw. die Funktionalität nicht nur unwesentlich beeinträchtigt, und dies für den Kunden im Rahmen der vorangegangenen Teilabnahme isoliert nicht erkennbar war.

26. NUTZUNGSRECHTE AN ARBEITSERGEBNISSEN

- 26.1** Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, erhält der Kunde an den gemäß den vertraglichen Vereinbarungen für ihn erstellten Arbeitsergebnissen jeweils ein nicht ausschließliches, räumlich unbeschränktes und zeitlich unbegrenztes Recht zur Nutzung der Arbeitsergebnisse für den vertraglich vorgesehenen Zweck bzw. für die vertraglich vereinbarten Nutzungsarten, und zwar jeweils ausschließlich für interne betriebliche Zwecke.
- 26.2** Soweit es sich bei den Arbeitsergebnissen um Software handelt und nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, beschränken sich die durch vorstehende Regelung eingeräumten Nutzungsrechte auf den Objektcode der Software, d. h. ein Anspruch des Kunden auf den Quellcode besteht nicht.
- 26.3** Die Nutzungsrechtseinräumung zugunsten des Kunden nach 26.1 steht unter der Voraussetzung der vollständigen Zahlung der jeweiligen Vergütung an ACS.
- 26.4** Alle nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumten Nutzungs- und Verwertungsrechte an den vertragsgegenständlichen Arbeitsergebnissen bleiben bei ACS. Insbesondere hat ACS das Recht, alle den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Erkenntnisse, Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, Know-how, Vorgehensweisen usw. uneingeschränkt zu nutzen, zu verbreiten und zu verwerten.
- 26.5** Ist Gegenstand der Leistung von ACS die Lieferung von Software von Fremdherstellern, gelten die Lizenzbestimmungen der Softwarehersteller. Der Kunde ist verpflichtet, sich Kenntnis von diesen zu verschaffen und sie einzuhalten.

TEIL C - BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR KAUF UND MIETE VON SOFTWARE

27. GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN

Die Regelungen dieses Teils C gelten für die Überlassung von Computerprogrammen und gegebenenfalls zugehörigem Begleitmaterial – nachfolgend zusammenfassend „Software „genannt – zur Nutzung auf Systemen des Kunden gegen einmalige Vergütung (Kauf) oder zur zeitlich begrenzten Nutzung (Miete). Diese Bestimmungen gehen den weiteren Bestimmungen dieser AGB vor.

28. UMFANG UND GRENZEN DES NUTZUNGSRECHTS

28.1 ACS überlässt ausschließlich Software von Fremdherstellern. Der Kunde erhält daher ein Nutzungsrecht nur im Umfang, wie die Fremdhersteller die Rechte einräumen. Der Kunde ist verpflichtet, den Umfang der Rechtseinräumung für die Hersteller festzustellen und einzuhalten. Ein Anspruch auf den Quellcode besteht nicht, es sei denn, dass dieser von Hersteller ausdrücklich mitgeliefert wird.

28.2 Soweit dem Kunden Softwareprodukte eines Drittanbieters geliefert werden, die von den dem Kunden gewährten Nutzungsrechten nicht umfasst sind (zum Beispiel gesonderte Open Source-Komponenten), darf der Kunde diese Softwareprodukte nur aufgrund einer gesonderten Lizenz nutzen, für deren Beschaffung der Kunde selbst verantwortlich ist.

28.3 Die Software der Fremdhersteller kann technische Mittel zur Verhinderung unberechtigter Nutzung enthalten.

29. GEWÄHRLEISTUNG BEI MÄNGELN AN SOFTWARE

29.1 ACS erbringt Gewährleistung bei Mängeln der Software zunächst durch Nacherfüllung, und zwar nach Wahl von ACS durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung, wobei ACS für jeden Mangel zwei Nacherfüllungsversuchen zustehen.

Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass ACS bei Mängeln von Fremdsoftware die Fehler nicht selbst beseitigen kann. ACS wird gemeldeten Mängel unverzüglich an den Hersteller melden und den Kunden laufend über den Fortgang der Mängeluntersuchungen und der Mängelbeseitigungsarbeiten des Herstellers, soweit ACS davon Kenntnis erhält, unterrichten.

29.2 Ansprüche aus Mängelhaftung verjähren, mit Ausnahme von Arglist, mit Ablauf von zwölf Monaten ab Zurverfügungstellung der Software an den Kunden.

29.3 Schadensersatz sowie Ersatz wegen vergeblicher Aufwendungen aufgrund eines Mangels leistet ACS nur im Rahmen der Ziff. 20.

29.4 Für die Beschaffenheit der Software ist die zugehörige Produktbeschreibung maßgeblich. Nur Abweichungen davon begründen einen Mangel.

29.5 ACS übernimmt keine Gewährleistung, dass die Software mit Softwareprogrammen Dritter zusammenarbeitet, es sei denn, die Produktbeschreibung sieht eine solche Zusammenarbeit ausdrücklich vor.

TEIL D BEDINGUNGEN FÜR DIE ÜBERLASSUNG VON HARDWARE

30. GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN

Die nachstehenden Bedingungen gelten für den Verkauf von Hardware. Sie gehen den anderen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

- 30.1** ACS stellt Hardware nicht selbst her, sondern liefert die Hardware von Fremdherstellern. Der Kunde ist verpflichtet, empfangene Ware unverzüglich auf erkennbare Mängel zu untersuchen und solche, falls er sie festgestellt hat, ebenfalls unverzüglich zu rügen (§ 377 HGB). Erkennt der Kunde später einen Mangel, ist er verpflichtet, den innerhalb von zehn Werktagen nach Entdeckung zu rügen, anderenfalls er alle Rechte wegen dieses Mangels verliert.
- 30.2** Dokumentationen zur Hardware werden in der Weise ausgeliefert, wie sie vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden. Dokumentationen können auch nur in einer Fremdsprache oder in elektronischer Form oder als online-Hilfe (Wiki) zur Verfügung stehen. ACS ist nicht verpflichtet, Dokumentationen über Hardware in die deutsche Sprache zu übersetzen oder auszudrucken. ACS übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die Dokumentationen die Hardware und den Umgang mit ihr vollständig beschreiben.

TEIL E: MONITORING-LEISTUNGEN VON ACS

- 31.** Der Inhalt der Dienstleistung von ACS besteht in der laufenden Beobachtung des Netzwerks des Kunden. Die zu überwachenden Geräte – Server, Workstations, Notebooks etc. - werden gemeinsam mit dem Kunden festgelegt; ebenso wird gemeinsam mit dem Kunden festgelegt, welche Systemzustände überwacht werden. Die Überwachung erfolgt während der Geschäftszeiten von ACS online von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr. Dabei auftretende Systemwarnungen, Systemhinweise und Systemabbrüche werden im Rahmen des Monitorings unverzüglich an den Kunden gemeldet. Der Kunde erhält von Acs eine Übersicht der überwachten Geräte/Systemzustände.

Zu diesen Zwecken bedient sich ACS einer von ihr ausgesuchten, geeigneten Software. Von der Software nicht erfasste Störungen sowie Störungen an Geräten, die nicht Bestandteil des Auftrags für die zu überwachenden Geräte/Systemzustände sind, können vom ACS nicht erkannt werden und fallen daher nicht in die Verantwortung von ACS.

Sofern vereinbart erstellt ACS auch ein monatliches Reporting über die eingegangenen Meldungen.

Zusätzlich dazu kann auch eine gemeinsame Auswertung dieser Reports vereinbart werden.

- 32.** Trifft bei ACS über die Software die Meldung einer Störung oder einer Warnung ein, wird ACS diese Meldung unverzüglich an den Kunden weiterleiten zusammen mit einer Einschätzung der Dringlichkeit der Störungsbehebung sowie einer Empfehlung, was zur Behebung der Störung getan werden muss. Sofern Kosten für den Kunden anfallen können, wird der Kunde eine unverbindliche Kostenschätzung erhalten.
- 33.** ACS beschafft die Monitoring-Software auf eigene Kosten. Die Installation beim Kunden erfolgt in der Regel remote und wird mit einer einmaligen Pauschale gemäß der aktuellen Preisliste abgerechnet. Der Kunde verpflichtet sich zur unverzüglichen Deinstallation der Software, wenn das Vertragsverhältnis beendet werden sollte.

34. MÄNGELHAFTUNG UND SONSTIGE LEISTUNGSSTÖRUNGEN

- 34.1** Die Leistung der ACS ist eine Dienstleistung. ACS kann keine Gewährleistung für den Erfolg der eingesetzten Software übernehmen, sondern lediglich dafür einstehen, dass eingegangene Meldungen von ACS unverzüglich bearbeitet und gemäß vorstehender Vorgehensweise bearbeitet werden.
- 34.2** Sollte die Leistung von Acs ausnahmsweise eine Werkleistung darstellen, richtet sich die Gewährleistung nach Ziffer 20. Die Haftung richtet sich nach Ziffer 22.

TEIL F - BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR SERVICEWARTUNGSVERTRÄGE (SWV, FSV)

Diese Bedingungen gelten für Serviceleistungen am Netzwerk des Kunden und gehen den weiteren Bestimmungen dieser AGB vor.

35. VERTRAGSGEGENSTAND

ACS erbringt an der vereinbarten Hardware und Software die nachstehenden Leistungen am vereinbarten angegebenen Ort. Wünscht der Kunde die Wartung weiterer Hard- und/oder Software, bedarf dies einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

35.1 Übernahmeprotokoll

ACS fertigt auf Wunsch des Kunden bei Vertragsbeginn ein Protokoll über den Zustand des Systems des Kunden an. Als technisch einwandfrei gilt ein System, wenn ACS im Protokoll keine Mängel festgestellt hat. Im Protokoll festgestellte Mängel beseitigt ACS nach Absprache mit dem Kunden gemäß der aktuellen Preisliste für Dienstleistungen.

35.2 VORBEUGENDE WARTUNG-INSTANDHALTUNG

ACS erbringt die in der jeweiligen Wartungscheckliste für Server aufgeführten Leistungen.

Im Rahmen seines Vertrags hat der Kunde Anspruch auf eine regelmäßige Vorort-Prüfung seines Hauptservers (Domänencontroller bzw. Peerserver). Die Intervalle dieser Vorort-Prüfung richten sich nach der individuellen Vereinbarung mit dem Kunden. Weitere Server, Workstations, Notebooks und mobile Geräte sind grundsätzlich nicht Bestandteil der Tätigkeiten.

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass vor Eintreffen des Technikers von Acs anstehende Microsoft-Updates eingespielt und eventuelle Neustarts durchgeführt wurden.

Der Kunde erhält im Anschluss an einen Wartungstermin eine Server-Wartungscheckliste, die neben den Prüfkriterien Hinweise auf Auffälligkeiten enthält, soweit sich abzeichnende Probleme erkennbar sind.

35.3 INSTANDSETZUNG, ERSATZTEILE

ACS ist nicht verpflichtet, Ersatzteile vorzuhalten, wird sich jedoch bemühen, defekte Komponenten schnellstmöglich auszutauschen. Acs wird dem Kunden entsprechende Garantieleistungen des Herstellers anbieten, soweit diese verfügbar sind.

35.4 FERNDIAGNOSE

Unterstützt durch geeignete technische und Telekommunikations-Einrichtungen wird ACS periodisch und fallweise bei Meldung von Fehlern und Störungen den Zustand der Geräte/der Anlage des Kunden ermitteln und analysieren. Dies dient vor allem dazu, die Bearbeitungs- und Reaktionszeiten möglichst kurz zu halten und sofort die geeigneten Ersatzteile zu den Wartungsarbeiten

vor Ort mitzubringen. Sofern diese Leistung nicht Bestandteil eines Servicevertrags ist, ist sie kostenpflichtig und wird auf Basis der aktuellen Preisliste abgerechnet.

35. F5 DATENSICHERUNG

Sofern vereinbart, richtet ACS die beim Kunden eingesetzte Datensicherungssoftware den Vorgaben des Kunden entsprechend ein. Liegt eine Vereinbarung für das Systemmonitoring vor, überwacht Acs abhängig von der gewählten Wartungsstufe und den Möglichkeiten des Monitoringsystems werktätig Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr eingehende Meldungen der Datensicherungsjobs. Fehlermeldungen werden schnellstmöglich an den Kunden weitergeleitet und Maßnahmen zur kurzfristigen Behebung vorgeschlagen.

Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass eine Datensicherungsanlage auch schon einmal das Gelingen einer Datensicherung anzeigt, obwohl sie in Wirklichkeit nicht gelungen ist. Endgültige Sicherheit über das Gelingen einer Datensicherung erhält man nur dadurch, dass man die Daten aus der angeblichen Sicherung auf ein Medium zurückspielt (Rücksicherung). Bei Kunden mit Servicevertrag ist die Rücksicherung einer Teilmenge der Datensicherung am Servicetag in einem regelmäßigen Turnus enthalten und wird auf der Wartungstabelle für Server protokolliert. Acs kann im Zuge dieser Teilrücksicherung jedoch nur die physikalische Unversehrtheit des Sicherungsmediums sowie den grundsätzlichen logischen Zugriff auf die gesicherten Daten prüfen; die inhaltliche Prüfung kann ausdrücklich nicht durch Acs vorgenommen werden. Bei Kunden ohne Servicevertrag kann die Teilrücksicherung wie oben beschrieben auf Wunsch separat beauftragt werden. Dem Kunden wird empfohlen, entsprechend der Bedeutung seiner Daten einen Zyklus zur Durchführung von Rücksicherungstests festzulegen.

Im Falle, dass ACS mit der Durchführung einer Rücksicherung beauftragt wird, weist ACS darauf hin, dass bei einer solchen Rücksicherung durch ACS nur Anzahl und Größe der rückgesicherten Dateien festgestellt werden kann. Nicht feststellbar ist, wie viele Dateien mit welchem Umfang und welchem Sicherungsstand ursprünglich hätten gesichert werden müssen. Ferner ist ACS auch nicht in der Lage, zu prüfen, ob die Inhalte der Dateien richtig und vollständig sind. (Beispiel: Bei einer Rücksicherung von Textdateien kann nur die Anzahl der Dateien, nicht aber die Vollständigkeit der Sicherung der Dateien und die vollständige und fehlerfreie Übernahme der darin enthaltenen Texte geprüft werden. Dies kann nur vom Kunden selbst beurteilt werden, weil nur der die ursprünglichen Texte kennt.) Ergibt eine solche Prüfung Fehler, behebt ACS diese Fehler gegen Zusatzauftrag, der nach Aufwand zu vergüten ist.

35.6 HOTLINE

Acs erbringt ausdrücklich keine Hotline für Anwendungsfragen jeglicher Art, unterstützt den Kunden jedoch bei der Behebung von technischen Problemen und der Feststellung des zuständigen Softwareherstellers. Sofern der Kunde einen Servicevertrag mit Acs abgeschlossen hat, sind diese Leistungen ganz oder teilweise entsprechend der vorliegenden Servicevereinbarung mit dem Servicevertrag abgegolten. Weitere Leistungen rechnet Acs anhand der aktuellen Preisliste ab.

35.7 NICHT VOM VERTRAG UMFASSTE, ZUSÄTZLICH ZU VERGÜTENDE LEISTUNGEN

Die Aufnahme weiterer, zusätzlicher Hardware oder Software in einen Supportvertrag, die nicht neu und nicht von ACS selbst geprüft ist, erfährt eine sogenannte „Aufnahmeinspektion“.

- Änderung der Konfiguration und/oder des Aufstellungsortes
- Lieferung von Programmen und deren Updates
- Operating beim Kunden
- Schulung
- Durchführung einer Rücksicherung von Datensicherungen

36. VERGÜTUNG, FÄLLIGKEIT

36.1. Die Vergütung erfolgt, sofern nicht anders vertraglich vereinbart, pauschal. Sie ist im Angebot festgelegt. Der Beginn der Vergütungspflicht fällt mit dem Beginn der Leistungspflicht zusammen. Für Rumpfteile erfolgt die Vergütung zeitanteilig.

36.2 Zusätzliche Leistungen von ACS werden nach Leistungserbringung abgerechnet.

36.3 Preiserhöhungen

ACS ist berechtigt, sowohl die Vergütungspauschale als auch ihre für sonstige Leistungen geltenden Sätze mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten schriftlich zu ändern, insbesondere zu erhöhen. Erstmals darf ACS diese Erhöhung zum Ende des ersten Vertragsjahres aussprechen. Erhöhen sich dadurch die Preise in den letzten 24 Monaten um mehr als 8 %, hat der Kunde das Recht, den Supportvertrag mit einer außerordentlichen Kündigungsfrist von einem Monat zum Inkrafttreten der Preiserhöhung schriftlich zu kündigen.

36.4 Änderung des Aufstellungsortes

Die Berechnung der Vergütung geht von dem bei Vertragsschluss geltenden Aufstellungsort und der dortigen Konfiguration aus. Bei Veränderungen des Aufstellungsortes und der Art der Aufstellung ohne ausdrückliche Vereinbarung mit ACS, wozu auch eine eventuelle Beauftragung der ACS mit der De- und Neuinstallation durch ACS gehört, wird ACS von der Leistung frei, jedoch nicht der Kunde von seiner Vergütungspflicht. Wünscht der Kunde dennoch die weitere Ausführung der Leistungen durch ACS, ist diese, soweit ihr diese zumutbar sind, verpflichtet, diese Leistungen zu erbringen, kann dies jedoch von der Zahlung eines angemessenen höheren Entgeltes abhängig machen.

37. DAUER, KÜNDIGUNG

Ein Supportvertrag (Servicevereinbarung, Monitoring, Patchmanagement, Miete von Cloud-Lösungen über Acs als Distributionspartner) läuft unbegrenzt und kann von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres gekündigt werden, erstmals zum Ende des ersten Vertragsjahres, das auf den Abschluss des Vertrages folgt.

Eine Kündigung gemäß § 649 BGB ist ausgeschlossen.

Das Recht beider Parteien, den Vertrag aus wichtigem Grunde zu kündigen, bleibt unberührt.

Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

38. GEWÄHRLEISTUNG

Sollten die Leistung aus einem Supportvertrag ausnahmsweise keine Dienstleistungen, sondern Werkleistungen darstellen, gelten für die Gewährleistung die Vorschriften aus dem Teil B zu Werkleistungen der ACS.

TEIL G BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR 1-wtp

39. Diese Bedingungen gelten für 1-wtp und gehen den allgemeinen Bestimmungen vor.

40. Für die Nutzung von 1-wtp finden die Nutzungsbedingungen, abrufbar unter www.acs-systemhaus.de/downloads/VertragsbedingungenNutzung.pdf, für Kaufversionen mit Servicestufe die Servicebedingungen, abrufbar unter www.acs-systemhaus.de/downloads/Servicebedingungen.pdf Anwendung. Wurden in der Auftragsbestätigung abweichende Bedingungen vereinbart, finden diese Anwendung.