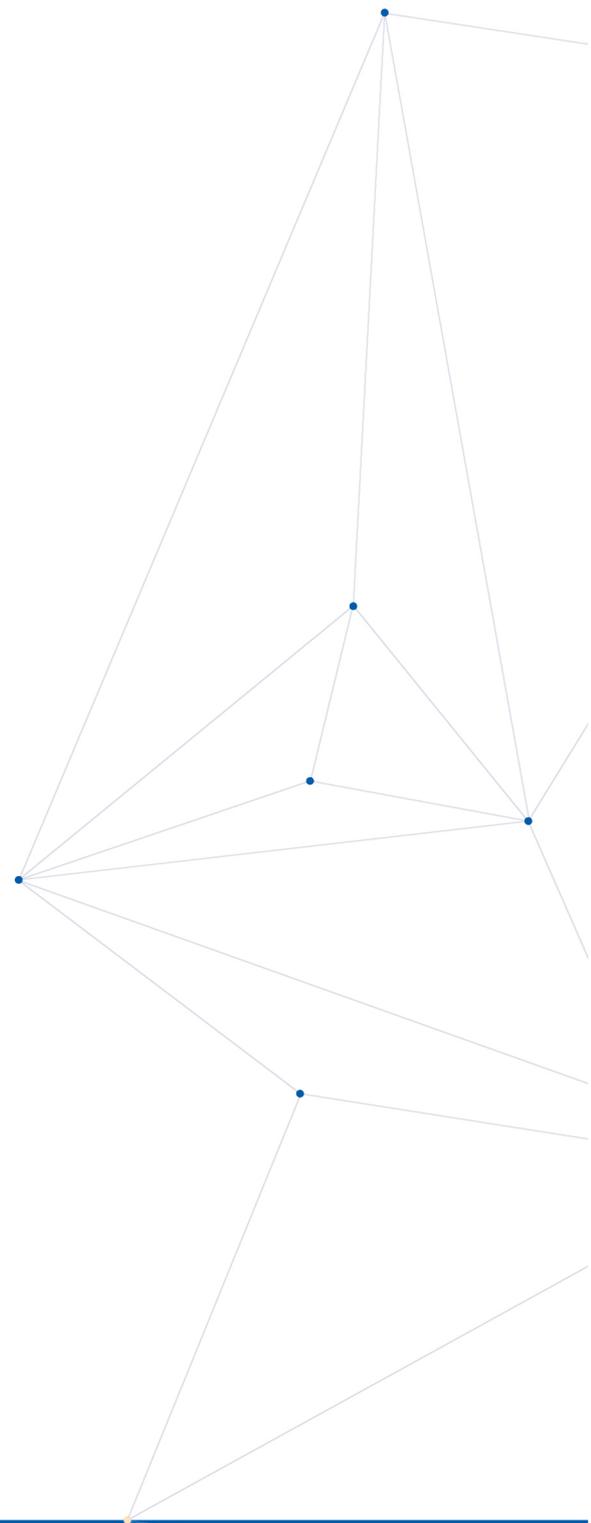


# ACS.Services

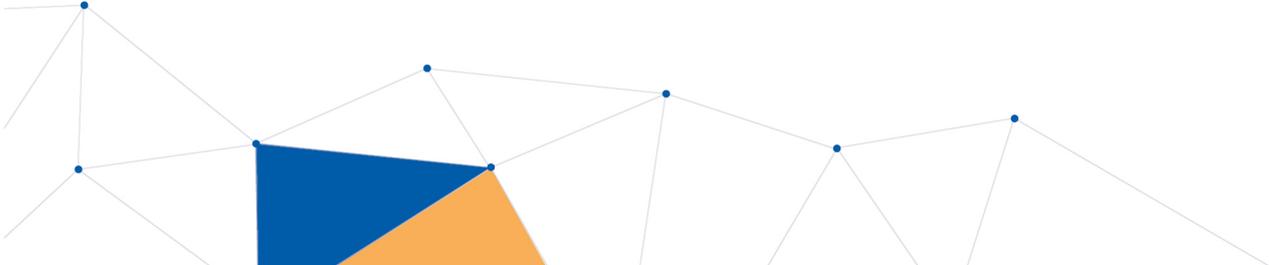
Allgemeine Vertragsbedingungen  
2019 | 12



**Future**  
at your side

TERMS & CONDITIONS

**Future**  
at your side



## ACS Data Systems AG/SpA

Rechts- u. Verwaltungssitz/Sede legale ed amministr.

39100 BOZEN/BOLZANO (BZ)

Luigi-Negrelli-Str. 6 / via Luigi Negrelli, 6

T. +39 0471 063 063

MwSt. Nr. / Part. IVA IT00701430217

Ges.kapital / Cap. sociale 250.000 Euro i.v.

St. Nr. + H. Reg. / Cod. fisc. + Reg. Impr. 00701430217

REG. RAEE IT08020000003064

# ACS.Services - Allgemeine Vertragsbedingungen | 12.2019

## 1. Begriffsbestimmungen

- 1.1 "Daten": Daten, Informationen und Dokumente in jeglicher Form einschließlich der jeweiligen Inhalte (zum Beispiel Dateien, E-Mails, Informationen, Ton- und Textinhalte, Bilder usw.), die der Kunde ACS durch Hochladen auf das System oder auf andere Weise zur Verfügung stellt.
- 1.2 "Laufzeit": Laufzeit der ACS.Services in den vorliegenden "ACS.Services - Allgemeinen Vertragsbedingungen" und, sofern vorhanden, der ACS.Services, die weiteren ACS.Services-Bedingungen unterliegen.
- 1.3 "ACS.Services": die Gesamtheit der im Technischen Datenblatt aufgeführten Leistungen (einschließlich Kundendienstleistungen) sowie die Gesamtheit der Hardware und Software (einschließlich des Systems), die ACS dem Kunden gemäß den im Technischen Datenblatt beschriebenen Modalitäten und Bedingungen für die gewerbliche Nutzung während der Laufzeit bereitstellt, und die Gegenstand der vorliegenden "ACS.Services - Allgemeine Vertragsbedingungen" sowie gegebenenfalls der weiteren ACS.Services-Bedingungen sind.
- 1.4 "Periodische Preise": die vertraglich festgelegte Gebühren für wiederkehrende bzw. in regelmäßigen Abständen geleisteten ACS.Services.
- 1.5 "Verfügbarkeitsproblem": technisches Problem, das bei oder nach dem Zugriff des einzelnen Endnutzers auf die ACS.Services aufgetreten ist und die Nutzbarkeit der ACS.Services durch diesen Endnutzer verhindert.
- 1.6 "System": technische Infrastruktur bzw. Plattform, auf der die ACS.Services basieren, einschließlich der Geräte und Software-Anwendungen.
- 1.7 "Endnutzer": die natürliche Person, die de facto die Erbringung eines ACS.Services zu einem bestimmten Zeitpunkt anfordert.
- 1.8 "ACS", "Kunde", "Vertrag", "ACS.Services-Bedingungen" und "Preis" (bzw. "Preise"): wie in den "Allgemeinen Vertragsbedingungen" definiert.

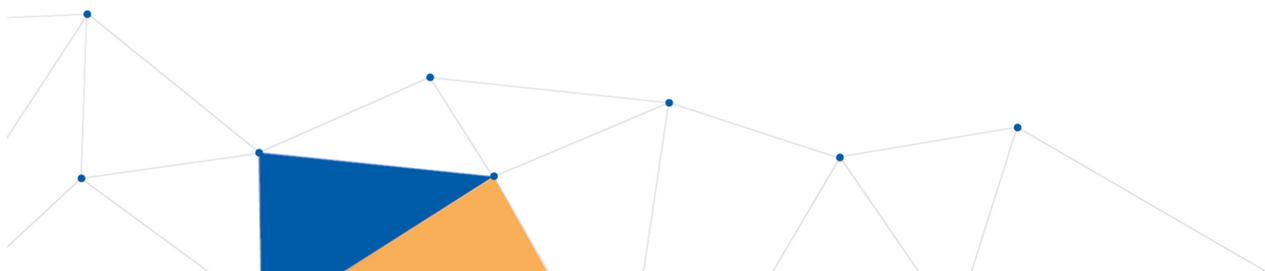
## 2. Gegenstand und Ausschlüsse

- 2.1 Gegenstand der vorliegenden "ACS.Services - Allgemeine Vertragsbedingungen" ist die weitergehende Regelung der Vereinbarungen zwischen ACS und dem Kunden in Bezug auf das in den "ACS.Services-Bedingungen" genannte Portfolio an ACS.Services. Insbesondere gehören zu diesem Portfolio der ACS.Services, jene Services, die eine wiederkehrende Periodizität aufweisen, wie beispielsweise Miete oder Rental von Hardware oder Software, Outsourcing, Cloud, Managed Print Services, Software as a Service (SaaS) u. a.
- 2.2 Sofern im Technischen Datenblatt nicht ausdrücklich angegeben, sind folgende Leistungen aus den ACS.Services ausgenommen:
  - 2.2.1 technische und prozedurale (Re-)Konfiguration sowie Analysen und Tests aufgrund von Implementierung oder Änderungen auf Wunsch oder aufgrund von Maßnahmen oder Unterlassungen des Kunden;
  - 2.2.2 Softwarelizenzen und entsprechende Gebühren einschließlich Betriebssystem, Systemsoftware, Benutzerprogramme etc.;
  - 2.2.3 die Lösung von Problemen der Software des Kunden und/oder der auf dem System des Kunden installierten Software, welche durch die Installation einer anderen Version derselben Software behoben werden könnten;

- 2.2.4 Netzwerksysteme und Verbindungslinien sowie deren Kontrolle (z.B. bzgl. Verfügbarkeit, Leistung und Leistungsfähigkeit);
- 2.2.5 Kündigung bestehender vom Kunden abgeschlossener Verträge, welche aufgrund des Vertragsabschlusses mit ACS überflüssig werden;
- 2.2.6 Wiederherstellungsmaßnahmen infolge von Fehlern und Ursachen, die nicht ACS zurechenbar sind, wie beispielhaft und nicht abschließend unsachgemäße Nutzung, nicht autorisierte Reparaturen, externe Ereignisse, Zufall und höhere Gewalt, Viren und dergleichen;
- 2.2.7 Anfertigung von Backups oder anderen Datenschutzmaßnahmen für die Sicherstellung der Daten des Kunden;
- 2.2.8 "Disaster-Recovery-Pläne" bzw. "Business-Continuity-Pläne" sowie verbundene organisatorische und prozedurale Aspekte;
- 2.2.9 Datenmigration auf ein anderes System oder auf ein Archiv des Kunden, insbesondere bei Vertragsende;
- 2.2.10 Erweiterungen oder Änderungen der Leistungen zur Erfüllung zusätzlicher Anforderungen des Kunden;
- 2.2.11 Arbeiten nach nicht von ACS genehmigten und/ oder durchgeführten Änderungen, Reparaturen, etc.;
- 2.2.12 Anpassungen infolge von Gesetzesänderungen, die Funktionalitätsänderungen der Leistungen verursachen;
- 2.2.13 Einschulungs- oder Bildungskurse für das Personal, Softwareentwicklung, IT Beratung;
- 2.2.14 Jegliche Aktivität und Dienstleistung oder andere Leistungen, Geräte, Software, Ersatzteile, Verbrauchsmaterialien oder andere Produkte, welche nicht ausdrücklich im Leistungsblatt angeführt sind.

### 3. Pflichten von ACS

- 3.1 Im Rahmen der bestehenden technischen und operativen Möglichkeiten stellt ACS dem Kunden während der vereinbarten Laufzeit die ACS.Services funktionstüchtig und gemäß den in den SLAs definierten Leistungsindikatoren zur Verfügung. ACS übernimmt hierbei eine Verpflichtung hinsichtlich der Mittel und keine Erfolgspflicht.
- 3.2 ACS verpflichtet sich, die ACS.Services gewissenhaft zu erbringen, d.h. insbesondere:
  - 3.2.1 die eigenen Geräte zur Erbringung der ACS.Services funktionstüchtig und instand zu halten,
  - 3.2.2 entsprechend kompetentes Personal bereitzustellen,
  - 3.2.3 wo nötig und aufgrund der ACS.Services erforderlich innerhalb der vorgesehenen Zeiten einzugreifen.
- 3.3 Bei der Erbringung der ACS.Services handelt ACS vollkommen autonom mit eigener Organisation und eigenen Mitteln.
- 3.4 Kommt es zu Störungen des ACS-Systems oder von anderen, zur Erbringung der ACS.Services eingesetzten Ressourcen, die auf nicht vorhersehbare Umstände zurückzuführen sind (wie beispielhaft und nicht abschließend höhere Gewalt, über den üblichen Rahmen hinausgehende und ungeplante sowie unplanbare technische oder verwaltungstechnische Anforderungen oder die Notwendigkeit zur Behebung von Sicherheitsproblemen) kann ACS die ACS.Services auch ohne vorherige Ankündigung ganz oder teilweise aussetzen.



- 3.5 Das ACS-System und/oder andere Software-Anwendungen und die Geräte im Allgemeinen werden dem Kunden gemäß den im Technischen Datenblatt und im Vertrag aufgeführten Bedingungen bereitgestellt. ACS behält sich das Recht vor, die Hardware, Software und die sonstigen Komponenten der ACS.Services, wie u.a. das System, jederzeit auf eigene Kosten auszuwechseln oder zu verändern, wobei ein mindestens gleichwertiger qualitativer Standard der ACS.Services beibehalten wird.
- 3.6 ACS erklärt ausdrücklich, dass die ACS.Services nicht die gesetzlichen Anforderungen an die Aufbewahrungspflicht digitaler Daten erfüllen. ACS unterliegt darüber hinaus keinen anderen als den in diesem Vertrag aufgeführten Verpflichtungen.

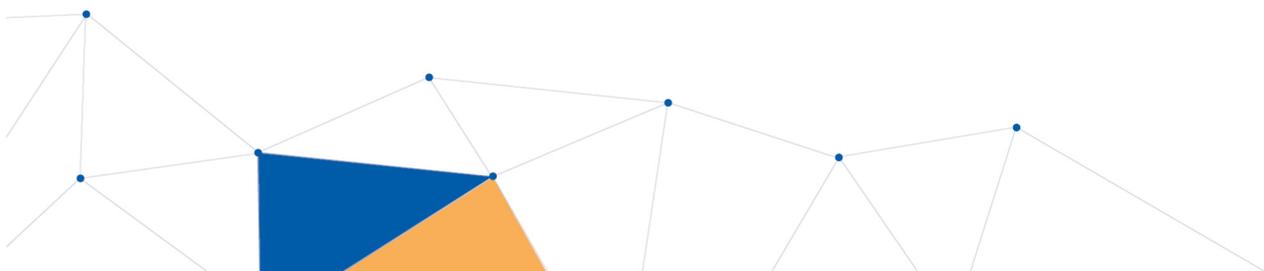
#### 4. Nutzungsrecht

- 4.1 Mit dieser Vereinbarung gewährt ACS keine Lizenzen oder Rechte oder eigentumsbegründende Ansprüche auf eingetragene Marken, Handelsnamen oder Dienstleistungsmarken, die ACS oder Dritten gehören. Alle in diesem Vertrag nicht ausdrücklich genannten Rechte sind ebenfalls als ausschließliches Eigentum der ACS anzusehen.
- 4.2 In Bezug auf die Software und die anderen Inhalte des Systems (z. B. Benutzerhandbücher, Informationen, Zugangsdaten usw.), die durch Urheberrechte oder damit zusammenhängende Rechte geschützt sind, erhält der Kunde von ACS ein Nutzungsrecht ohne Exklusivitätsanspruch beschränkt auf die Dauer der Laufzeit der vertragsgegenständlichen ACS.Services. Die Vervielfältigung ist ausdrücklich untersagt.
- 4.3 Abgesehen davon gewährt der Kunde ACS das nicht exklusive Recht zur Nutzung jeglicher Art von elektronischen Daten (auch in aggregierter Form), unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen, zu dem Zweck Statistiken und andere Informationen in Bezug auf die Performance, die Funktionstüchtigkeit und die Nutzung der ACS.Services zu erstellen, sowie um die Sicherheit und die Verwaltung der Operationen zu gewährleisten, statistische Analysen zu erstellen bzw. im Allgemeinen für Forschungs- und Entwicklungszwecke.

#### 5. Pflichten und Erklärungen des Kunden

- 5.1 Mit Unterzeichnung dieses Vertrages ist der Kunde verpflichtet, seine Obliegenheiten im Zusammenhang mit der Ausführung der vertraglichen ACS.Services zu erfüllen, und zwar insbesondere:
  - 5.1.1 ACS die vereinbarten Preise für die ACS.Services während der gesamten Laufzeit, und mindestens in Höhe der im Technischen Datenblatt angegebenen Mengen, pünktlich zu zahlen.
  - 5.1.2 ACS schriftlich den Namen eines Mitarbeiters und ggf. eines Stellvertreters als ACS-Ansprechpartner mitzuteilen.
  - 5.1.3 ACS fristgerecht alle für die ordnungsgemäße Erfüllung dieser Vereinbarung erforderlichen Daten zur Verfügung zu stellen.
  - 5.1.4 alle nötigen Voraussetzungen für die ordnungsgemäße Installation und Nutzung der ACS.Services zu schaffen (z. B. Stromversorgung, Internet, Ethernet, Klimaanlage, Hardware, Software, Fachkenntnisse des Personals usw.), und auf eigene Kosten dafür zu sorgen, dass sich diese stets in optimalem Zustand befinden.
  - 5.1.5 ACS in angemessenem Umfang Zugang zu Geschäftsräumen und Geräten, Systemen, Programmen, Datenbanken usw. zu gewähren, dies insbesondere im Hinblick auf Wartung, Kontrolle, Analyse und Fehlerbehebung.

- 5.1.6 alle für die ACS.Services relevanten Gesetzesbestimmungen präzise und vollumfänglich einzuhalten.
- 5.1.7 die firmeneigene Infrastruktur angemessen mit technisch stets auf dem letzten Stand befindlichen Instrumenten zum Schutz vor unbefugtem Zugriff, Viren, Cyber-Angriffen und vergleichbaren Gefahren auszustatten.
- 5.1.8 die von ACS zur Verfügung gestellte Hardware und Software mit größter Sorgfalt aufzubewahren und zu pflegen, und ab dem Liefertermin alle Gefahren zu übernehmen, die sich aus einer nicht auf normalen Verschleiß zurückführbaren Verschlechterung ergeben (einschließlich Zufall und höherer Gewalt).
- 5.1.9 alle ACS.Services, einschließlich der bereitgestellten Hard- und Software, auf angemessene Art und Weise und mit Sorgfalt zu nutzen, jede übermäßige Nutzung zu vermeiden und sich an eine faire Verwendung und Korrektheit bei der Nutzung der ACS.Services zu halten ("fair use").
- 5.1.10 in regelmäßigen Abständen, je nach Verlustrisiko, für die Sicherung der eigenen Daten zu sorgen.
- 5.1.11 während der gesamten Laufzeit für die Sicherheit aller Bestandteile der ACS.Services zu sorgen, die sich außerhalb der Betriebsstellen und Geschäftsräume der ACS befinden, und sie gegen die gängigsten und am häufigsten auftretenden Schäden (wie zum Beispiel Diebstahl, Feuer, Wetterereignisse und Naturkatastrophen) zu versichern.
- 5.1.12 ACS schnellstmöglich über etwaige Verfügbarkeitsprobleme von ACS.Services und über nicht autorisierte Zugriffe in Kenntnis zu setzen und ACS sowie ggf. deren Geschäftspartner ab dem Zeitpunkt dieser Meldung umgehend und umfassend zu unterstützen und bei der Analyse und Lösung von Problemen zu kooperieren, insbesondere hinsichtlich des Austauschs aller erforderlichen Daten und der Bereitstellung firmeneigener Ressourcen. Die Parteien erklären schon jetzt, dass für Ihre Beziehungen ausschließlich die ACS-Logdateien maßgeblich sind.
- 5.1.13 Falls sich nach einer Meldung über das Verfügbarkeitsproblem eines ACS.Service im Anschluss an eine Prüfung herausstellen sollte, dass kein in diesem Sinne auf ACS zurückführbares Problem vorliegt, und dass der Kunde dies nach angemessener Analyse selbstständig hätte feststellen können, ACS die entstandenen Kosten gemäß der jeweils gültigen ACS-Preisliste zu erstatten.
- 5.1.14 nach Ablauf des Vertrags auf eigene Kosten und innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen die Rücknahme aller kundeneigenen, bei ACS untergebrachten Geräte zu veranlassen. Andernfalls gelten diese Geräte nach Ablauf von sechs (6) Monaten als endgültig aufgegeben, und das Eigentum geht automatisch und ohne Kosten oder Auflagen auf ACS über; in diesem Fall ist ACS ohne jegliche Haftungsübernahme berechtigt, die Geräte zu entsorgen oder sie einer anderen, als besser erachteten Lösung zuführen zu lassen. Der Kunde ist verpflichtet, ACS alle etwaig in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten zu erstatten.



- 5.2 Der Kunde erklärt:
- 5.2.1 dass alle Voraussetzungen, technischen Daten und Angaben zum Ansprechpartner, die für den Abschluss des vorliegenden Vertrags bereitgestellt wurden, korrekt und vollständig sind, und er verpflichtet sich, ACS alle diesbezüglichen Änderungen unverzüglich per zertifizierter E-Mail mitzuteilen.
  - 5.2.2 während der gesamten Laufzeit im Besitz aller gültigen Softwarelizenzen zu sein, welche für die ACS.Services nötig sind und/oder speziell installiert wurden, sofern diese Lizenzen nicht explizit Bestandteil der ACS.Services sind;
  - 5.2.3 alle Anweisungen in Bezug auf die von ACS zur Verfügung gestellten Software, insbesondere die Nutzungsbedingungen, jederzeit zu befolgen und zu verstehen und akzeptieren, dass die Lizenzrechte direkt zwischen ihm und dem Halter des Copyrights dieser Software bestehen, wodurch ACS von jeglicher Haftung befreit ist;
  - 5.2.4 dass das eigene IT- und Telematiksystem nicht kritisch ist und nicht kritische öffentliche Dienste, Finanz-Dienste, Zahlungsdienste oder andere Dienste mit erhöht sensiblen Daten deren Verarbeitung spezifischen über dem Marktstandard liegenden Sicherheits- oder Schutzbedingungen unterliegt oder andere essentielle Dienste verwaltet oder beeinflusst. Als essentielle Dienste sind solche Dienste zu verstehen, die auch in Folge von äußerst kurzen Ausfällen oder minimalen Fehlfunktionen Schäden an Dritten verursachen könnten, insbesondere aber nicht ausschließlich an natürlichen Personen in Form von gesundheitlichen oder psychophysischen Schäden, Schäden an der Umwelt und spezifische Risiken bezugnehmend auf Massentransporte, den Betrieb von Nuklear- oder Chemieanlagen und von medizinischen Einrichtungen. Sollte es sich dennoch um einen solchen Dienst handeln, so übernimmt der Kunde jede Haftung für jeglichen direkten und indirekten Schaden an Dritten sowie an ACS;
  - 5.2.5 alle geltenden Gesetze bezüglich Bestechlichkeit, Korruption, Finanzverwaltung, rechtmäßige Buchführung, Aufzeichnungspflichten, interne Kontrollmechanismen und Geldwäsche einzuhalten.
- 5.3 Der Kunde stellt ACS bzw. die Beschäftigten, Verwaltungsräte, Vertreter oder Mitarbeiter der ACS von sämtlichen Forderungen, Ansprüchen, Klagen oder Einreden Dritter frei, die beruhen auf Verletzung dieser Vertragsbedingungen, von Rechtsvorschriften oder von Rechten Dritter, welche dem Kunden zurechenbar sind oder mit seiner Billigung entstanden sind. Der Kunde wird die Kosten tragen, die ACS bzw. den anderen oben genannten Subjekten im Zusammenhang mit der Behauptung oder Geltendmachung einer solchen Rechtsverletzung entstehen.
- 5.4 Weitere Ansprüche und Rechte von ACS bleiben vorbehalten.

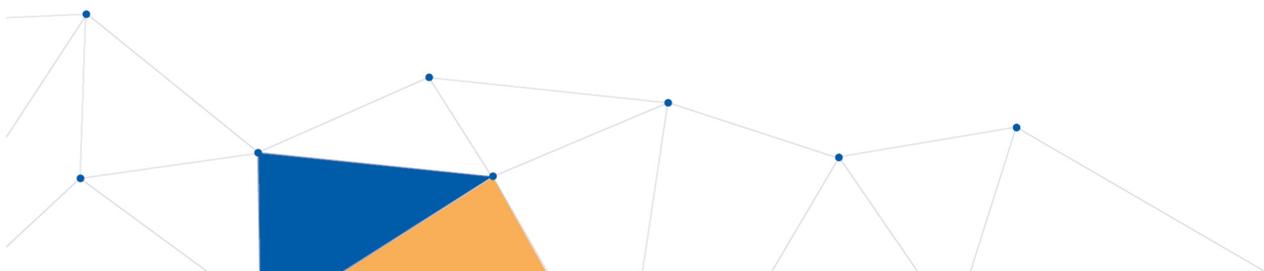
## 6. Laufzeit, Kündigung, Vertragsbeendigung

- 6.1 Die Laufzeit beginnt an dem Tag, an dem die ACS.Services betriebsfähige zur Verfügung gestellt werden und umfasst mindestens einen Zeitraum entsprechend der im Vertrag angegebenen Mindestlaufzeit (im Folgenden "Mindestlaufzeit") zuzüglich etwaiger Verlängerungen. Die betriebsfähige Bereitstellung der ACS.Services erfolgt in dem Moment, in dem ACS dem Kunden den wesentlichen Anteil der beschriebenen Funktionalitäten der ACS.Services zur Verfügung stellt, unabhängig davon, ob diese vom Kunden genutzt werden oder nicht.
- 6.2 Der Kunde kann die Entgegennahme der ACS.Services nur dann verweigern, wenn erhebliche Mängel daran festgestellt werden. Er ist auch zur Annahme von Teillieferungen und -leistungen verpflichtet, es sei denn, dies ist nicht zumutbar.
- 6.3 Sofern im Vertrag keine andere Mindestlaufzeit ausdrücklich angegeben ist, beträgt diese sechzig (60) Monate. Sollte der Kunde während der Laufzeit zusätzliche ACS.Services bestellen, deren neue Mindestlaufzeit die verbleibende Mindestlaufzeit überschreitet, gilt als vertragliche Mindestlaufzeit die Mindestlaufzeit der zusätzlich vom Kunden bestellten ACS.Services.

- 6.4 Ab Ende der Mindestlaufzeit verlängert sich der vorliegende Vertrag immer wieder automatisch und stillschweigend um einen weiteren Kalendermonat. Hiervon unbeschadet bleibt das Recht beider Parteien, den Vertrag jederzeit schriftlich per zertifizierter E-Mail mit einer Frist von neunzig (90) Tagen zum Ende der Laufzeit zu kündigen.
- 6.5 Im Falle eines Rücktritts vom Vertrag durch den Kunden vor Ablauf der Laufzeit hat ACS Anspruch auf eine pauschale Entschädigung in Höhe der Summe aller bis Ende der fraglichen Laufzeit anfallenden Periodischen Preise. Die Entschädigung ist mit einer einmaligen Zahlung zu leisten.
- 6.6 Im Falle der Kündigung durch den Kunden ist dieser verpflichtet, die bereits ausgestellten Rechnungen sowie alle nachweislich kündigungsbedingt verursachten Kosten zu begleichen. Dazu gehören beispielhaft und nicht abschließend die Kosten für die Außerbetriebnahme sowie alle Vertragsstrafen, die von Drittlieferanten infolge der Vertragsbeendigung gegenüber ACS geltend gemacht und gefordert werden.
- 6.7 In jedem Fall einer Beendigung des Vertrags ist der Kunde verpflichtet, etwaig noch ausstehende Beträge auf die von ihm erworbenen Hard- oder Software-Produkte sowie auf Dienstleistungen u. Ä. im Wege einer Einmalzahlung zu begleichen. Bei mietweise überlassener Hardware, Software usw. muss er diese auf eigene Veranlassung und Kosten innerhalb von 10 (zehn) Werktagen in vollständigem, intaktem und normalem Erhaltungszustand samt allem Zubehör und nach Löschen der darauf befindliche Daten während der regulären Geschäftszeiten an eine ACS-Niederlassung zurückgeben. Erfolgt dies nicht, ist ACS berechtigt, dem Kunden den vollen Listenwert der oben genannten Hard- und Software in Rechnung zu stellen und/oder ihm auch weiterhin die Periodischen Preise für die fraglichen Hard- und Software-Produkte zu berechnen. Darüber hinaus muss der Kunde innerhalb von zehn (10) Tagen nach Beendigung des Vertrags alle sonstigen, von ACS im Zusammenhang mit dem Vertrag erhaltenen Geräte oder Hilfsmittel (einschließlich Schlüssel, Badges, Toner, Verbrauchsmaterialien usw.) zurückgeben. Für jeden weiteren Tag nach Ablauf der oben genannten Frist von zehn (10) Tagen ist der Kunde verpflichtet, ACS eine Vertragsstrafe in Höhe von einhundert Euro (100) für die verspätete Rückgabe zu zahlen.
- 6.8 Der Ablauf oder die Kündigung einzelner ACS.Services, Geräte, Nutzer oder dergleichen hat keine Auswirkungen auf die Gültigkeit dieses Vertrags in seiner Gesamtheit.

## 7. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 7.1 Sofern nicht anders vereinbart, sind die Periodischen Preise am ersten (1.) Tag des entsprechenden Abrechnungszeitraums zu zahlen. Preise für ACS.Services, die sich auf einen Teil des Abrechnungszeitraums beziehen, werden anteilig in Rechnung gestellt. Der Kunde stimmt der Zahlung der Periodischen Preise im Wege des Lastschriftverfahrens (SEPA) auf Rechnung zu.
- 7.2 Die Fakturierung von einmalig anfallenden ACS.Services erfolgt spätestens zum Monatsende. Die Zahlung von einmalig anfallenden ACS.Services ist per Bankeinzug (SEPA) zur nächsten bestehenden Frist zu leisten.
- 7.3 Die Preise der ACS.Services werden jährlich an die allgemeine Preisentwicklung (Inflation) angepasst.

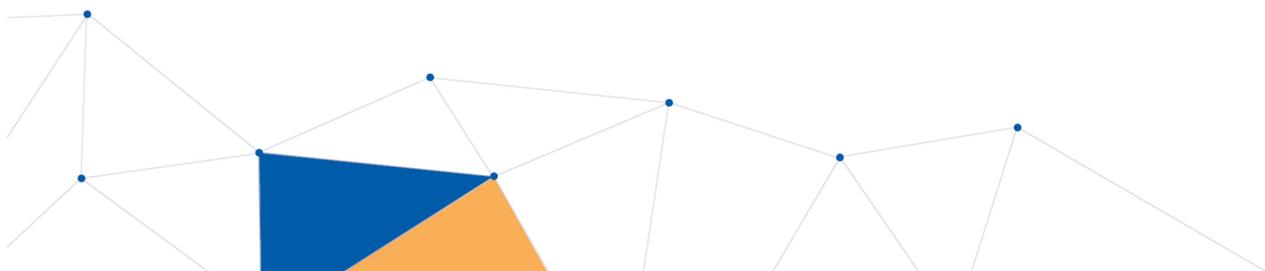


- 7.4 Zum Ausgleich von hersteller- oder händlerseitigen Erhöhungen der Lizenzgebühren für Software-Produkte, die für ACS.Services verwendet werden, kann ACS die Preise der ACS.Services automatisch anpassen. Solche Anpassungen sind als ordentliche Preisanpassungen anzusehen und stellen insofern keinen Grund für einen Rücktritt vom Vertrag wegen außerordentlicher Kostenerhöhungen im Sinne des folgenden Punktes dar.
- 7.5 Kommt es während der Laufzeit zu einem außerordentlichen, nicht direkt ACS zurechenbaren Kostenanstieg, ist ACS berechtigt, die Preise der ACS.Services entsprechend zu erhöhen. ACS wird den Kunden über solche Preiserhöhungen schriftlich oder per E-Mail in Kenntnis setzen und gewährt ihm zum Ausgleich ein einmaliges Recht auf Rücktritt vom Vertrag auch während der Mindestlaufzeit. Der Rücktritt muss in diesem Fall innerhalb von dreißig (30) Tagen ab der schriftlichen Mitteilung gemäß der in Artikel 6.4 beschriebenen Modalitäten für eine Kündigung eingereicht werden. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Preiserhöhung als angenommen.
- 7.6 Hinsichtlich der Regelung im Fall eines Zahlungsverzugs des Kunden wird auf die Allgemeinen Vertragsbedingungen verwiesen.

## 8. Haftung

- 8.1 Wo vorgesehen, gewährt ACS dem Kunden "Service-Gutschriften in Bezug auf ACS.Services, welche von einem "Ereignis der Nichtverfügbarkeit" betroffen sind, gemäß den Parametern, welche in den SLA für den jeweiligen ACS.Service festgehalten sind, sofern die in den SLA vereinbarten "Leistungsindikatoren" gemäß den dort festgelegten Bedingungen, und unter Berücksichtigung insbesondere der nachstehend unter Punkt 8.7 aufgeführten Bedingungen, nicht von ACS eingehalten werden; in diesem Sinne ist jeder ACS.Service getrennt zu betrachten und unterliegt einzeln und, unabhängig zu jedem anderen ACS.Service, einem eigenen SLA.
- 8.2 Dieser Vertrag legt die Pflichten und die Haftung aufseiten ACS gegenüber dem Kunden fest. Kommt es zu einer von ACS zu vertretenden Vertragsverletzung oder vertraglichen Nichterfüllung, übernimmt ACS Haftung allein auf der Grundlage der Bedingungen und in den Fällen, die in der SLA in Bezug auf ACS.Services, die dem Ereignis der Nichtverfügbarkeit unterliegen, angegeben sind. Dies erfolgt ausschließlich in Form von Service-Gutschriften, die gemäß den geltenden SLA-Parametern berechnet werden. Weitere Ersatz- oder Entschädigungsleistungen für den Kunden oder für Dritte infolge von direkten oder indirekten Schäden, Verlusten oder Kosten gleich welcher Art sind ausgeschlossen. Findet die Referenz-SLA keine Anwendung, verzichtet der Kunde auf die Geltendmachung eines Anspruchs auf Ersatz oder Entschädigung für direkte oder indirekte Schäden, Verluste oder Kosten gleich welcher Art. In keinem Fall und unter keinen Umständen ist ACS verpflichtet, gegenüber dem Kunden auf die gesamte Laufzeit einen Betrag anzuerkennen, weder in Form von Service-Gutschriften noch in einer anderen Form, der größer ist als die Hälfte des Betrags, den der Kunde in den letzten zwölf (12) Monaten an ACS für die den Schaden, Verlust oder Aufwand verursachenden ACS.Services gezahlt hat. Unbeschadet hiervon bleibt in jedem Fall die Pflicht des Kunden zur fristgerechten und vollständigen Leistung aller Zahlungen aus dem vorliegenden Vertrag.
- 8.3 Hinsichtlich der in den vorstehenden Absätzen genannten Fällen wird dem Kunden eine Mitschuld zugewiesen, wenn er insbesondere die ihm gemäß Artikel 5 übertragenen Pflichten und Obliegenheiten nicht oder nur teilweise erfüllt hat.

- 8.4 Eingriffe der ordentlichen oder außerordentlichen Instandhaltung an den ACS.Services oder an dem ACS-System (einschließlich Änderungen des Standortes, der Verkabelung, Öffnen von Geräten usw.) sind weder dem Kunden noch Dritten erlaubt. Im Fall von solchen nicht autorisierten Maßnahmen führt ACS zwingend eine kostenpflichtige Prüfung der ACS.Services durch. Der Kunde haftet auch Dritten gegenüber für alle direkten und indirekten Folgeschäden solcher Eingriffe (einschließlich des Verlusts der Garantie und Leistungsstörungen bei den ACS.Services). Mit vorheriger Genehmigung seitens ACS sind einfache Maßnahmen erlaubt, die der Kunde eigenständig durchführt und die in direktem Zusammenhang mit den Verbrauchsmaterialien stehen (z. B. Einlegen von Papier, Ersetzen von Toner, Entfernen von gestautem Papier).
- 8.5 Gemäß Art. 2049 Zivilgesetzbuch haftete ACS für Schäden, die durch rechtswidrige Handlungen seiner Angestellten und Mitarbeiter verursacht werden.
- 8.6 Hinsichtlich der geeigneten Präventivmaßnahmen, die von beiden Parteien getroffen werden, übernimmt der Kunde die ausschließliche Haftung für alle Restrisiken, insbesondere technischer Natur im Zusammenhang mit der Netzwerk- und Computernutzung (z. B. Viren, Cyber-Angriffe).
- 8.7 Abgesehen von Fällen, die in den "Allgemeinen Vertragsbedingungen" und in anderen vertraglichen Sonderklauseln vorgesehen sind, übernimmt ACS keine Haftung in den folgenden Fällen:
- 8.7.1 bei Problemen, die sich aus der Nutzung von Diensten oder von Hardware und/oder Software ergeben, die nicht Teil der ACS.Services sind,
  - 8.7.2 bei Problemen, die infolge direkter oder indirekter Handlungen oder Unterlassungen des Kunden entstanden sind oder sich aus diesen Gründen herausziehen (z. B. falsche Nutzung, mangelnde Kooperation des Kunden bei der Umsetzung der jeweiligen Lösung sowie auch die Nichtverfügbarkeit von Ressourcen und Personal, und ein Verstoß des Kunden gegen eine seiner vertraglichen oder gesetzlichen Verpflichtungen),
  - 8.7.3 Bei Fehlern in Software-Produkten, die vom Kunden oder von Dritten erstellt oder installiert wurden,
  - 8.7.4 bei Datenverlust durch den Kunden aufgrund der Nutzung von ACS.Services.
- 8.8 Die im vorangehenden Punkt genannten Fälle des Haftungsausschlusses gelten nicht als "Ereignisse der Nichtverfügbarkeit" (ENV). Daher gewährt ACS bei einer Überprüfung dieser Fälle dem Kunden keine Service-Gutschriften.
- 8.9 Der Kunde ist alleinig verantwortlich für den Inhalt der Daten, die in das System eingegeben und mittels der ACS.Services verarbeitet werden, und er ist der einzige Garant für die von ihm zur Verwaltung an ACS übermittelten Daten. Der Kunde schützt und behält alle Rechte in Bezug auf die Daten, die erforderlich sind, damit ACS für ihn die ACS.Services erbringen kann, ohne die Rechte Dritter zu verletzen oder ACS auf andere Weise an den Kunden oder Dritte zu binden. In Bezug auf die Daten des Kunden oder die Nutzung der ACS.Services durch den Kunden, akzeptiert oder übernimmt ACS keine Verpflichtung, die nicht ausdrücklich in diesem Vertrag festgelegt oder gesetzlich vorgeschrieben ist. Insbesondere ist dem Kunden untersagt:
- 8.9.1 mittels der ACS.Services Daten zu speichern, in Umlauf zu bringen oder zu reproduzieren, die gesetzeswidrig sind, gegen die Moral und guten Sitten verstoßen, Straftaten darstellen, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen oder beleidigende, pornografische oder kinder- und jugendschädliche Inhalte enthalten, oder die Rechte Dritter verletzen (in Bezug auf Marken und Bezeichnungen, in puncto Urheberrecht, Datenschutz usw.) sowie Dienste anzubieten, die direkt oder indirekt auf solche Daten verweisen oder direkt oder indirekt die Nutzung solcher Daten ermöglichen,



- 8.9.2 mittels der ACS.Services E-Mail-Nachrichten zu Werbezwecken zu versenden, ohne die ausdrückliche Zustimmung der einzelnen Empfänger eingeholt zu haben (Spam),
  - 8.9.3 Benchmark-, Verfügbarkeits- oder Performance-Tests von ACS.Services durchzuführen oder die Ergebnisse solcher Tests zu verbreiten,
  - 8.9.4 zu versuchen, eigenständig oder durch nicht autorisierte Dritte auf illegale Weise Daten zu beschaffen, die von ACS verwalteten Programme zu stören oder stören zu lassen, widerrechtlich in Computernetzwerke von ACS oder von Dritten einzudringen,
  - 8.9.5 Daten oder Dienste anzubieten, die den Ruf von ACS schädigen könnten, oder auf solche Daten oder Dienste zu verweisen.
- 8.10 Nach Beendigung des Vertrags behält sich ACS das Recht vor, alle Daten des Kunden ohne weitere Mitteilung innerhalb von fünfzehn (15) Tagen aus dem ACS-System zu löschen. Auf jeden Fall übernimmt während dieser Zeit ACS keine Haftung für diese Daten (einschließlich Änderungen, Schäden oder Datenverlust). Der Kunde ist für die Migration seiner Daten vor deren Löschung verantwortlich. Auf Wunsch kann ACS den Kunden bei der Migration unterstützen und wird diese Dienstleistung gemäß der ACS-Preisliste in Rechnung stellen.

## 9. Einstellung der ACS.Services

- 9.1 Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist ACS ohne Vertragsstrafe und unter Ausschluss des Anspruches auf Schadensersatz von Seiten des Kunden berechtigt:
- 9.1.1 alle ACS.Services mit sofortiger Wirkung zurückzuhalten, auszusetzen oder zu sperren, solange wichtige Grund vorliegt, und die Wiederholungsgefahr nicht beseitigt wurde. Während dieses Zeitraums ist der Kunde weiterhin zur Zahlung der Periodischen Preise verpflichtet und haftet auch für alle Kosten, die ACS infolge solcher Ereignisse und der damit verbundenen Umstände gegebenenfalls entstehen; und/oder
  - 9.1.2 diesen Vertrag fristlos gemäß Art. 1456 Zivilgesetzbuch aufzulösen und das Recht auf pauschalen Schadensersatz in Höhe der insgesamt bis zum Ablauf der Laufzeit verbleibenden Periodischen Preise sowie auf Erstattung aller zusätzlichen Kosten, die ACS infolge der vorzeitiger Vertragsbeendigung entstehen, geltend zu machen. Weitere Gründe für die Auflösung des Vertrages bleiben vorbehalten.
- 9.2 Als wichtiger Grund gilt insbesondere:
- 9.2.1 Verletzung wesentlicher Pflichten seitens des Kunden, insbesondere der Pflichten in Artikel 4, 5, 7 und 11 dieser ACS.Services-Bedingungen sowie in Artikel 12, 13 und 14 der Allgemeinen Vertragsbedingungen,
  - 9.2.2 vorsätzliche Beschädigung der ACS.Services durch den Kunden,
  - 9.2.3 Zahlungsunfähigkeit, Insolvenz oder Eintrag des Kunden in das "Elektronische Verzeichnis der Wechselproteste",
  - 9.2.4 Verstoß des Kunden gegen geltende Gesetzesvorschriften oder Rechte Dritter sowie Verwicklung von ACS in jedwede Art von Streitigkeiten durch sein Handeln,
  - 9.2.5 rechtswidrige, unsachgemäße oder missbräuchliche Nutzung der ACS.Services,
  - 9.2.6 Zahlungsverzug des Kunden eines Betrags oberhalb der in den vorangehenden 30 Tagen fälligen Periodischen Preise.

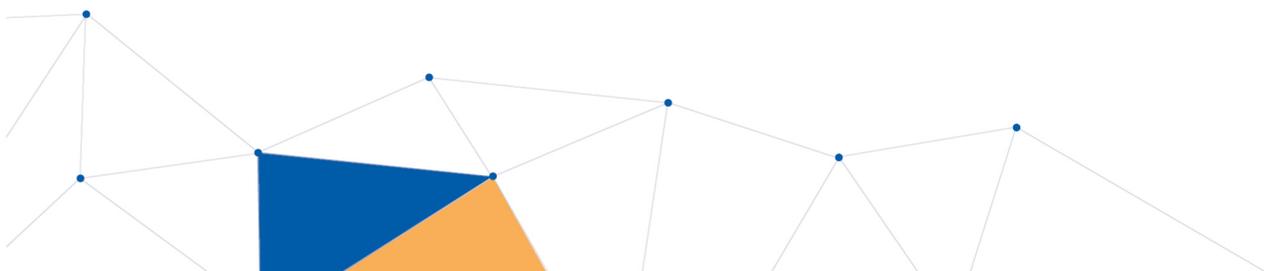
- 9.3 Hinsichtlich der in Punkt 9.2 beschriebenen Fälle erklärt der Kunde, dass er unwiderruflich auf die Geltendmachung von einstweiligen Verfügungen oder Sicherungsmaßnahmen verzichtet.
- 9.4 Der Vertrag kann in jedem Fall von Rechts wegen als aufgelöst gelten, falls nachträglich nicht durch ACS zu verantwortende Umstände eintreten sollten, die gemäß Artikel 1463 Zivilgesetzbuch eine Leistungserbringung unmöglich machen, sowie auch im Fall eines nachträglich sich ergebenden, übermäßigen Kostenaufwands im Sinne von Artikel 1467 Zivilgesetzbuch.

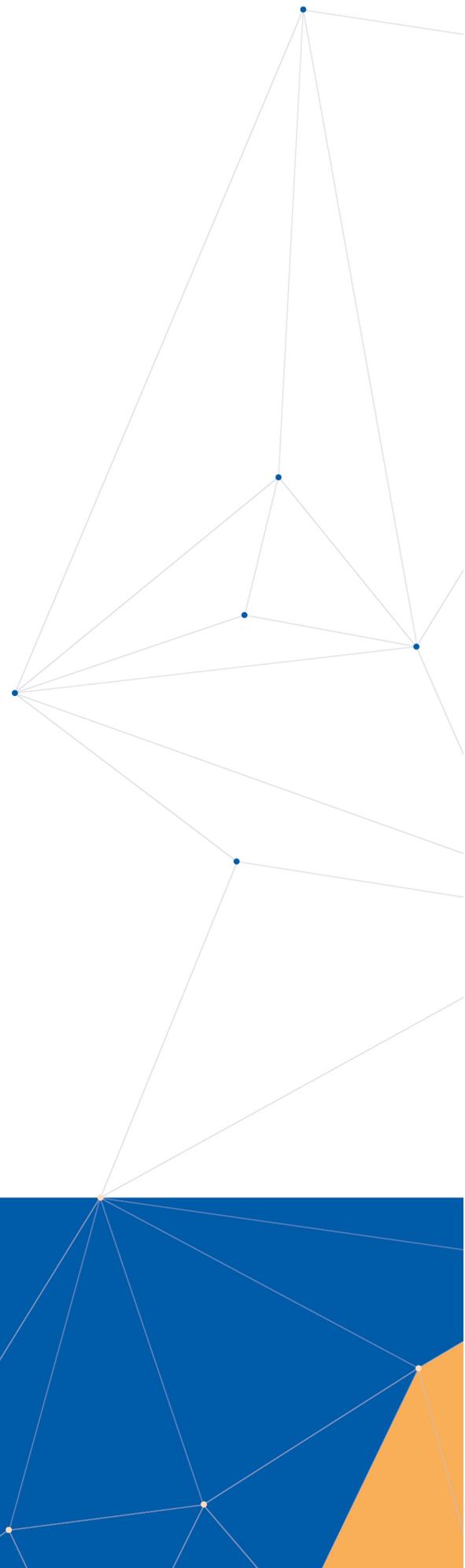
## 10. Vertragsänderungen und Kündigung

- 10.1 Sollte die vertragliche Nutzung der ACS.Services ohne Verschulden vonseiten ACS gegen Schutzrechte oder gegen gesetzliche oder behördliche Bestimmungen oder gegen Vorschriften Dritter verstoßen oder diese gefährden, kann ACS auch ohne die ausdrückliche Zustimmung des Kunden alle diesbezüglich erforderlichen Änderungen an den ACS.Services vornehmen. ACS wird den Kunden über solche Eingriffe informieren. Änderungen, die durch gesetzliche Bestimmungen, Verordnungen oder Vorschriften zwingend erforderlich sind, werden ab deren Inkrafttreten automatisch wirksam.
- 10.2 ACS ist auch ohne schriftliche Ankündigung berechtigt, formale bzw. nicht wesentliche Änderungen an dieser Vereinbarung vorzunehmen und die ACS.Services an die kontinuierlich sich weiterentwickelnden, technologischen Anforderungen anzupassen.
- 10.3 ACS kann auch wesentliche Änderungen an dem vorliegenden Vertrag vornehmen, und zwar insbesondere in Fällen, in denen es zu einer Änderung von Parametern kommt, die der Definition der ACS.Services zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zugrunde lagen. Dies umfasst auch Änderungen in puncto Technologie und branchenüblicher Praktiken. Falls solche Änderungen eine Erhöhung der Periodischen Preise verursachen oder die vertragliche Position des Kunden verschlechtern, wird ACS den Kunden schriftlich davon in Kenntnis setzen. In diesem Fall kann der Kunde innerhalb von dreißig (30) Tagen ab der fraglichen Mitteilung vom Vertrag zurücktreten gemäß den in Artikel 6.4 beschriebenen Modalitäten für eine Kündigung. Ein Anspruch auf Schadensersatz besteht nicht. Erfolgt kein Rücktritt innerhalb von dreißig (30) Tagen ab der Mitteilung, gelten die Änderungen als angenommen.

## 11. Ethikklausel

- 11.1 Der Kunde verpflichtet sich während der gesamten Laufzeit und ungeachtet der Ursache für ein (1) Jahr nach Vertragsende, keine Mitarbeiter von ACS und von mit ACS verbundenen Unternehmen, einzustellen und/oder in keiner Form und unter keinem Namen direkt oder indirekt mit diesen zusammenzuarbeiten. Es wird ausdrücklich vereinbart, dass im Falle des Verstoßes der Kunde verpflichtet ist, sofort und ohne Beanstandung gegenüber ACS einen Schadensersatz in Höhe des dreifachen (3-fachen) letzten Bruttojahresgehalts (RAL), welches zwischen ACS und dem Mitarbeiter vereinbart wurde, zu leisten.





**Future**  
at your side

**ACS Data Systems AG/SpA**

Rechts- u. Verwaltungssitz/Sede legale ed amministr.

**39100 BOZEN/BOLZANO (BZ)**

Luigi-Negrelli-Str. 6 / via Luigi Negrelli, 6

**T.** +39 0471 063 063

MwSt. Nr. / Part. IVA IT00701430217

Ges.kapital / Cap. sociale 250.000 Euro i.v.

St. Nr. + H. Reg. / Cod. fisc. + Reg. Impr. 00701430217

REG. RAEE IT08020000003064

[www.acs.it](http://www.acs.it) • [info@acs.it](mailto:info@acs.it) • [info@pec.acs.it](mailto:info@pec.acs.it)

Bozen | Bolzano • Brixen | Bressanone • Trento • Verona • Venezia