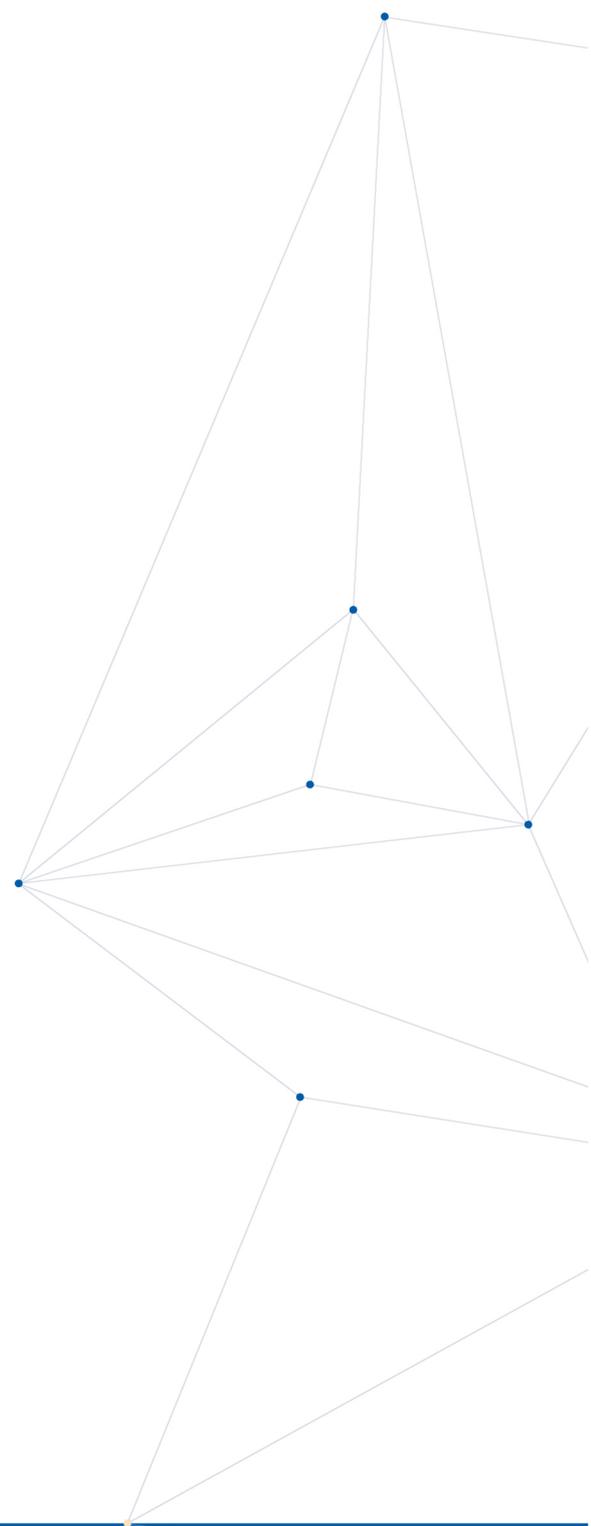


ACS.Services

Besondere Vertragsbedingungen

& SLA für ACS CSP

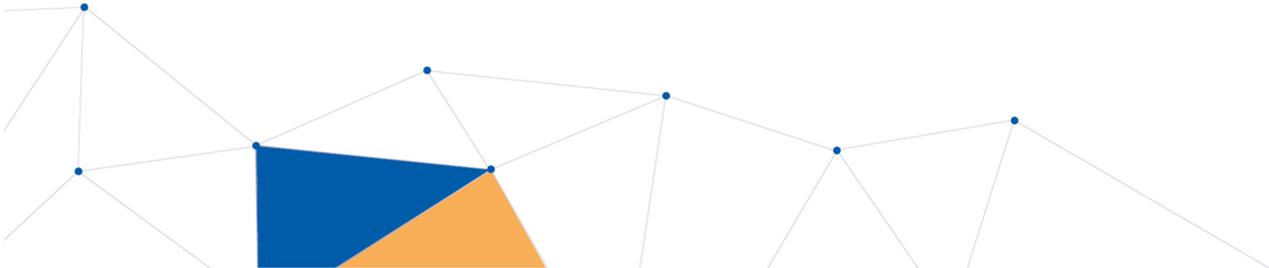
2019 | 12



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 - Besondere Vertragsbedingungen & SLA für ACS CSP | 12.2019

1. Begriffsbestimmungen

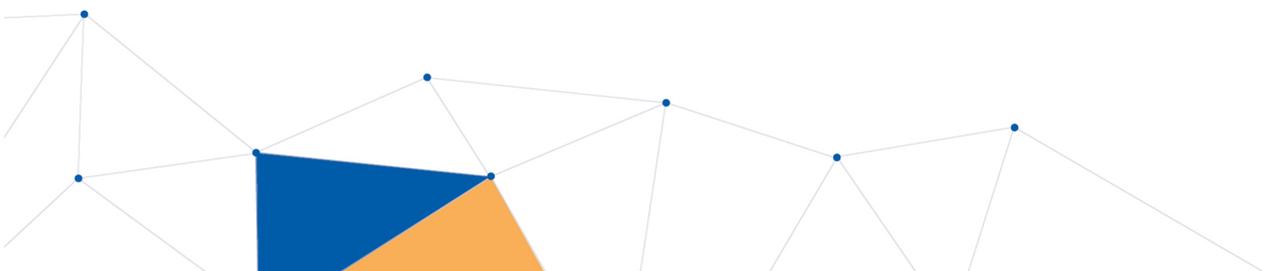
- 1.1 "Abonnement" (oder "Subscription"): die Vertragsformel, aufgrund derer der Kunde bestimmte CSP-Servicepakete, die von ACS für die Vertragslaufzeit bereitgestellt werden, nutzt.
- 1.2 "Microsoft Customer Agreement" (oder "MCA"): Bezeichnung (bzw. Kürzel) für den zwischen Microsoft und dem Kunden abgeschlossenen Vertrag, derzeit einsehbar auf der Webseite <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>. ACS wird dem Kunden etwaige Änderung der Webseite, auf der das zwischen den Parteien geltende MCA zu finden ist, mitteilen.
- 1.3 "CSP-Services": die Gesamtheit aller Abonnements für CSP-Servicepakete (d.h. "Cloud Solution Provider"-Services), die ACS dem Kunden im Rahmen des Microsoft Cloud Service Provider-Programms für eine vorbestimmte Anzahl von Lizenzen zur Verfügung stellt.
- 1.4 "CSP-Servicepakete": jede Produktsuite, die Teil eines bestimmten Abonnements ist (z. B. Office 365 Business Premium, Office 365 Enterprise E1, Office 365 Enterprise E3). Ein CSP-Servicepaket kann aus einem oder mehreren CSP-Produkten bestehen.
- 1.5 "CSP-Produkt" (bzw. "CSP-Produkte"): jedes Produkt in einem CSP-Servicepaket (z. B. Office 365 Excel, Office 365 Word, Office 365 Exchange, OneDrive for Business usw.).
- 1.6 "Microsoft SLA": das Service Level Agreement also die Vereinbarung zum Servicelevel von Microsoft, in der die Mindest-Servicelevels für die CSP-Services festgelegt sind, und die im MCA mit der Abkürzung "SLA" genannt ist.
- 1.7 "Anwendbare Periodische Preise": die Periodischen Preise, die der Kunde für den entsprechenden Abrechnungszeitraum in Bezug auf das vom Endnutzer verwendete CSP-Produkt, das von dem Verfügbarkeitsproblem betroffen ist, gezahlt hat. Preise für einmalige oder nicht wiederkehrende Dienstleistungen gelten nicht als Anwendbare Periodische Preise. Sind verschiedene Services und/oder Endnutzer in einem einzigen CSP-Servicepaket zusammengefasst, sind die Anwendbaren Periodischen Preise gemäß den Bestimmungen der Microsoft-SLAs zu berechnen.
- 1.8 "Service-Gutschrift": prozentualer Anteil an den Anwendbaren Periodischen Preise für den jeweiligen CSP-Service, der dem Kunden von ACS vorbehaltlich der Bestätigung seines Antrags durch Microsoft und ACS gutgeschrieben wird.
- 1.9 "ACS", "ACS Service", "ACS Service Desk", "Kunde", "Vertrag", "Daten", "Laufzeit", "Mindestlaufzeit", "Preise", "Periodische Preise", "Verfügbarkeitsprobleme", "Technisches Datenblatt", "Dienstleistungen": wie in den "Allgemeine Vertragsbedingungen" und den jeweiligen "ACS.Services-Bedingungen" definiert.

2. Allgemeine Bedingungen

- 2.1 Die vorliegenden "Besonderen Vertragsbedingungen & SLA für ACS CSP" gelten ergänzend zu den "ACS.Services - Allgemeine Vertragsbedingungen" in Bezug auf die CSP-Services.
- 2.2 Jedes vom Kunden aktivierte Abonnement gewährt Zugriff auf ein bestimmtes CSP-Servicepaket. Daher ist im Hinblick auf die anwendbaren Vertragsbestimmungen (wie beispielsweise Laufzeit, Kündigung, SLA, Service-Gutschriften usw.) jedes Abonnement für ein CSP-Servicepaket als eigenständig zu betrachten und gilt getrennt von allen anderen Abonnements von CSP-Servicepaketen.
- 2.3 Nimmt der Kunde im Rahmen des CSP-Programms Dienste von verschiedenen Anbietern in Anspruch, gilt die Verantwortung von ACS nur für diejenigen CSP-Services, die ACS dem Kunden zur Verfügung stellt.
- 2.4 Das MCA-Dokument ist wesentlicher Bestandteil des vorliegenden Vertrags. Der Kunde erklärt, die darin enthaltenen Bestimmungen sorgfältig gelesen und verstanden zu haben, und stimmt ihnen ausdrücklich zu. Kommt es während der Laufzeit zu Änderungen des MCA, genehmigt der Kunde schon jetzt automatisch die neue MCA-Version und die Aktualisierung der entsprechenden CSP-Servicepakete.
- 2.5 Sollte Microsoft dem Kunden einen CSP-Service ganz oder teilweise verweigern, erlischt jeglicher Anspruch des Kunden in Bezug auf die betroffenen CSP-Servicepakete. Der Kunde leistet die Preise für den Zeitraum, in dem ACS seinerseits verpflichtet ist, die Gebühr für die Abonnements der betreffenden CSP-Servicepakete an Microsoft zu entrichten.
- 2.6 Dem Kunden ist bekannt und er akzeptiert, dass ACS in Bezug auf die CSP-Servicepakete keine über die geltenden gesetzlichen Bestimmungen hinausgehende Mindestgarantie oder Gewährleistung bietet. ACS verweist den Kunden daher auf die Gewährleistung, die Microsoft dem Kunden gemäß dem MCA-Dokument gewährt.
- 2.7 Mit Bezugnahme auf die CSP-Services ist dem Kunden bekannt und er erteilt sein Einverständnis, dass ACS bestimmte Daten des Kunden sowie der Nutzer des Kunden an Microsoft weiterleiten muss.

3. Kundensupport

- 3.1 ACS verpflichtet sich zur Bereitstellung des Kundendienstes über den ACS Service Desk. Diese Dienstleistung wird gemäß der ACS-Preisliste in Rechnung gestellt.
- 3.2 Der ACS Service Desk ist ausschließlicher Ansprechpartner für Mitteilungen über Verfügbarkeitsprobleme der CSP-Services.
- 3.3 Bei allen Änderungen hinsichtlich der CSP-Services, insbesondere in Bezug auf die Anzahl der Lizenzen, auf Up- und Downgrades oder Migrationen, muss sich der Kunde an den ACS Service Desk wenden. ACS verpflichtet sich, solche Änderungen nach entsprechender Absprache mit dem Kunden vorzunehmen und gemäß der ACS-Preisliste in Rechnung zu stellen.
- 3.4 Rechtzeitig vor Ablauf des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, für die Migration der Daten auf eine neue Plattform zu sorgen. ACS hat keinen Zugriff auf Daten, die auf Microsoft-Servern gehostet werden, und kann daher keine Datenkontinuität garantieren. Für die Datenmigration kann der Kunde die Unterstützung seitens ACS in Anspruch nehmen, die gemäß der ACS-Preisliste berechnet wird.



4. Laufzeit, fristgerechte Kündigung

- 4.1 Die Laufzeit eines CSP-Servicepaket-Abonnements beginnt an dem Tag, an dem ACS das Abonnement im Microsoft-Portal aktiviert.
- 4.2 Vorbehaltlich einer anders lautenden Angabe im Technischen Datenblatt beträgt die Mindestlaufzeit eines Abonnements für ein CSP-Servicepaket zwölf (12) Monate. Sofern für bestimmte Abonnements besondere Bedingungen, Formeln oder Modalitäten der Bereitstellung vorgesehen sind (wie z. B. für "Azure RIS"), gelten diese Bedingungen, Formeln oder Modalitäten nach Ablauf der Mindestlaufzeit als beendet, und die normalen Bedingungen kommen zur Anwendung. Wurde beispielsweise für die Mindestlaufzeit ein niedrigerer Preis als auf der Microsoft Preisliste vereinbart (z. B. infolge der ausdrücklichen Gewährung eines Nachlasses oder im Rahmen einer verkaufsfördernden Maßnahme), so wird der Preis für die fraglichen CSP-Services bei einer Verlängerung des Abonnements automatisch an die Microsoft Preisliste angepasst. Besondere Bedingungen, die zwischen den Parteien gegebenenfalls vereinbart wurden, bleiben unbeschadet.
- 4.3 Vorbehaltlich einer anders lautenden Vereinbarung und vorbehaltlich der im vorstehenden Punkt genannten Bestimmungen verlängert sich jedes Abonnement ab Ende der Mindestlaufzeit automatisch immer wieder um weitere 12 (zwölf) Monate bzw. um einen anderen, ausdrücklich festgelegten Zeitraum, sofern keine der beiden Parteien ihre Kündigung per zertifizierter E-Mail mit einer Frist von neunzig (90) Tagen vor dem Ende der Laufzeit eingereicht hat. Eine Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit bzw. der infolge einer automatischen Verlängerung wirksam gewordenen Laufzeit ist ausgeschlossen.

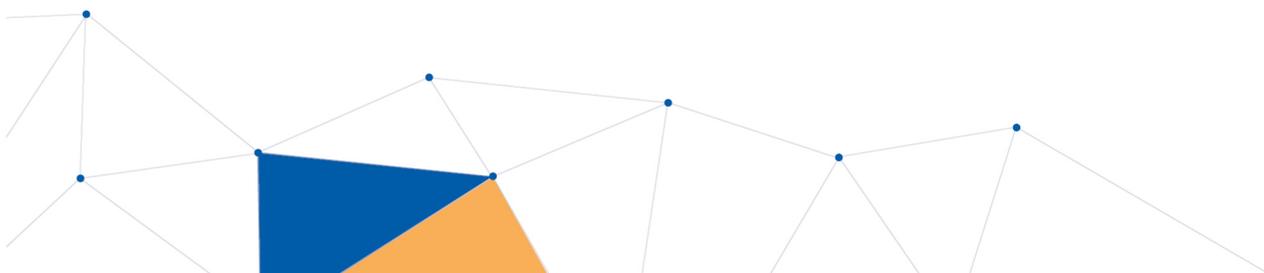
5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

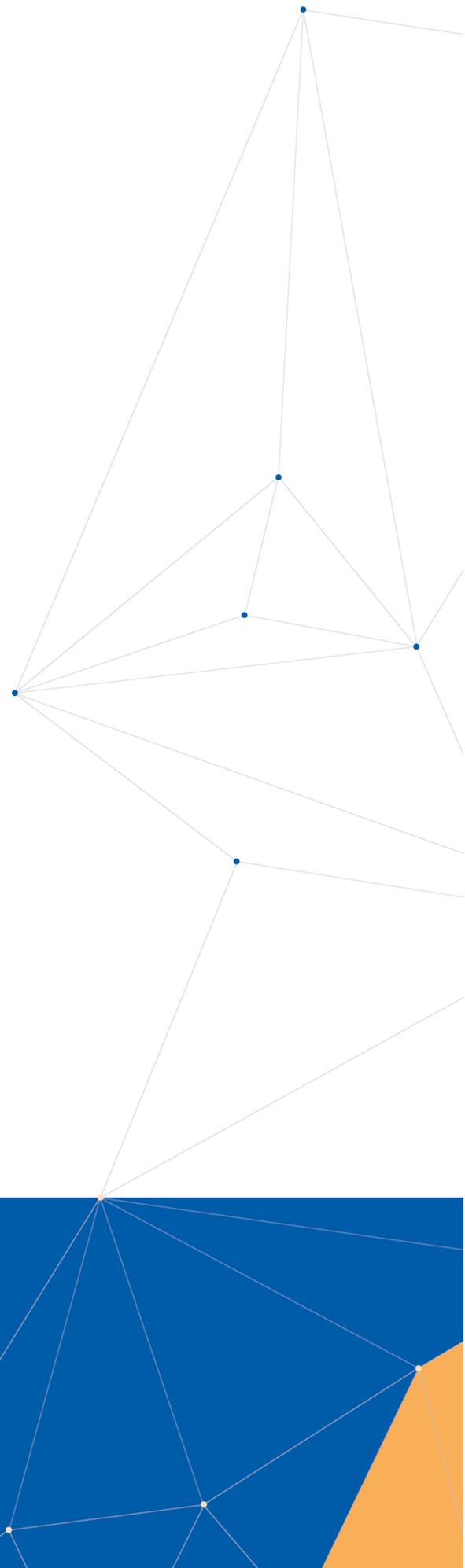
- 5.1 Bei Verlängerung von einem oder mehreren Abonnements werden die Periodischen Preise für diese CSP-Services automatisch an die von Microsoft festgelegten Preisänderungen für das oder die jeweiligen CSP-Servicepakete angepasst.
- 5.2 Für alle CSP-Services ist der volle Preis im Voraus zu Beginn der Laufzeit zu entrichten. Die übrigen vertraglich definierten Zahlungsbedingungen bleiben unbeschadet.

6. Bedingungen für die Erbringung des Dienstes & SLA

- 6.1 Der Kunde ist sich bewusst und akzeptiert, dass die CSP-Produkte als elementarer und wesentlichster Teil der CSP-Services direkt auf den Microsoft-Diensten aufbauen und letztendlich von Microsoft gehostet und zur Verfügung gestellt werden und dass ACS somit keinen Einfluss auf das Funktionieren der wesentlichsten Komponenten der CSP-Servicepakete sowie auf eventuelle Verfügbarkeitsprobleme hat. Vor diesem Hintergrund unterliegt dieser Vertrag zwischen ACS und dem Kunden auch den Servicelevels der Microsoft SLA für jedes CSP-Produkt. Weiter behält sich Microsoft verschiedene Rechte vor, unter anderem, die CSP-Services für den Kunden einzustellen oder zu deaktivieren, Änderungen in den SLA oder Service-Gutschriften vorzunehmen, sowie verschiedene für die CSP-Servicepakete grundlegenden Bedingungen einseitig zu ändern, ohne dem Kunden ein Recht auf Vertragskündigung einzuräumen. ACS behält sich daher das Recht vor, die in diesem Vertrag geregelten Bedingungen für die Erbringung der CSP-Servicepakete aufgrund von Microsoft einseitig veranlassten Änderungen oder Entscheidungen anzupassen. Die jeweils gültigen Dokumente und Parameter sind der Microsoft Webseite zu entnehmen. Der Kunde nimmt diese Klausel hiermit an und entbindet ACS von jeglicher Haftung.

- 6.2 In Bezug auf die Absätze "Dienstgutschriften" und "Beschränkungen" gelten die Microsoft SLA auch analog für diesen Vertrag zwischen ACS und dem Kunden. Unter Anderem gelten dadurch für die CSP-Servicepakete genaue Haftungsbeschränkungen für die Fälle, bei denen der Kunde seine Ansprüche in Bezug auf Verfügbarkeitsprobleme des Services geltend machen kann sowie die absolute Beschränkung des Kunden auf die Inanspruchnahme von Service-Gutschriften als Ausgleich für die vermeintliche Nichterfüllung sowie gewisse Prinzipien und Methodologien zur Berechnung der etwaigen Service-Gutschriften.
- 6.3 Der Leistungsindikator für diese SLA ist die monatliche Betriebszeit gemäß Microsoft. Jedes CSP-Produkt ist von einem eigenen SLA geregelt: die Berechnung der monatlichen Betriebszeit der Abonnements für CSP-Servicepakete und der eventuellen Service-Gutschriften erfolgt auf der Basis von individueller Berechnung und Berücksichtigung jedes einzelnen CSP-Produktes für sich und gemäß den Prinzipien der Microsoft SLA. Für die Berechnung der monatlichen Betriebszeit und etwaigen daraus folgenden Ansprüchen auf Service-Gutschriften, gilt der für das spezifische CSP-Produkt relevante Absatz in den Microsoft SLA; die Berechnung von Microsoft in dem für ACS monatlich bereitgestellten "Billing reconciliation report" ist die Grundlage für die Berechnung des SLA und der Service-Gutschriften.
- 6.4 Fordert der Kunde Service-Gutschriften an, muss er ACS (und/oder Microsoft über ACS) unverzüglich alle Informationen, Unterlagen und Ressourcen zukommen lassen, die den tatsächlichen Anspruch auf deren Gewährung belegen. Für die Prüfung, ob eine Service-Gutschrift gewährt werden kann, muss der Kunden den Antrag zusammen mit der vollständigen Dokumentation innerhalb von sieben (7) Kalendertagen ab dem Ereignis einreichen. Nach Ablauf dieser Frist verliert der Kunde jeden Anspruch auf eine etwaige Service-Gutschrift. Nach Eingang der abschließenden Antwort vonseiten Microsoft und nach Erhalt der Service-Gutschriften schreibt ACS diese dem Kunden zum nächsten geplanten Rechnungsdatum gut.





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 • info@acs.it • info@pec.acs.it

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