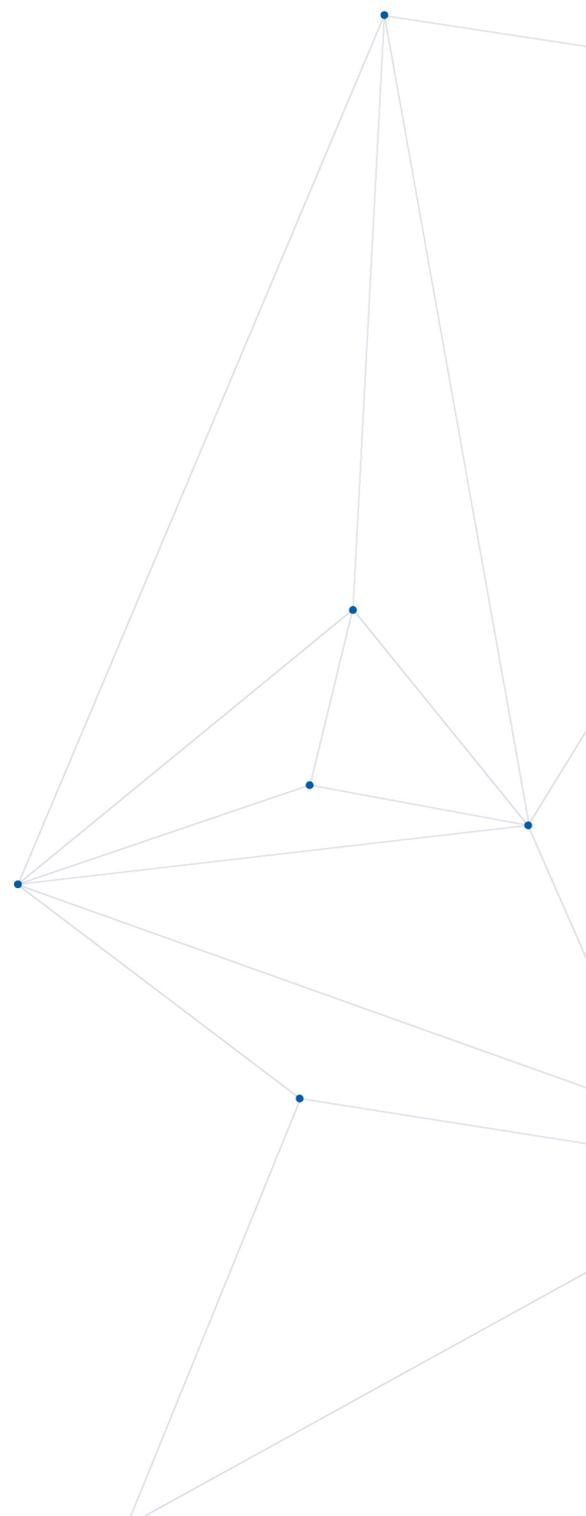


# ACS.Services

Besondere Vertragsbedingungen

& SLA für ACS.Managed Voice Solutions

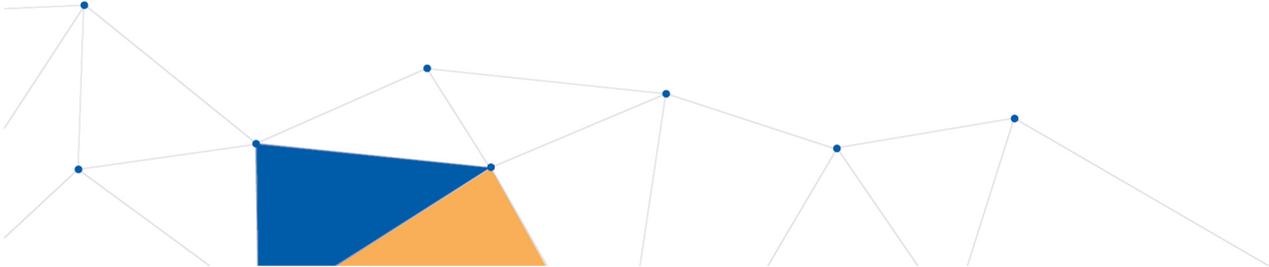
2020 | 06



**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.Managed Voice Solutions

## 1. Definitionen

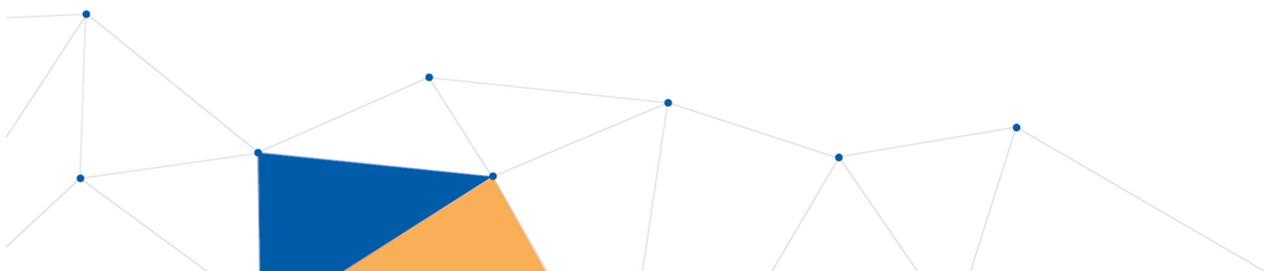
- 1.1 ACS.Managed Voice Solutions Leistungen": die Telefonielösungen, die ACS dem Kunden anbietet und die zur Produktfamilie ACS.Managed Voice Solutions gehören. Jeder Leistung der ACS.Managed Voice Solutions ist im technischen Datenblatt angegeben und detailliert beschrieben.
- 1.2 "Swyx EULA": der Endnutzer-Lizenzvertrag und die Nutzungsbedingungen für die Softwareprodukte der Swyx Solutions GmbH, die die Grundlage für die ACS.Managed Voice Solutions Leistung bilden. Die Swyx EULAs können vom Kunden zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses auf der Website <https://www.swyx.com/legal/eula.html> eingesehen werden.
- 1.3 Software: die Anwendungssoftware der Swyx Solutions GmbH, die jeder ACS.Managed Voice Solutions Leistung zugrunde liegt.
- 1.4 Swyx Endkunden AGBs": Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Swyx Solutions GmbH für Endkunden, welche heute auf der Webseite <https://www.swyx.de/rechtliches/agb-endkunden.html> einzusehen sind.
- 1.5 ACS, Kunde, Vertrag, Dienstgutschriften, Daten, Angebot, Verfügbarkeitsprobleme, Technisches Datenblatt, Dienstleistungen: wie in den "Allgemeinen Vertragsbedingungen" und den "ACS.Services - Allgemeine Vertragsbedingungen" definiert.

## 2. Gegenstand

- 2.1 Diese "Besonderen Vertragsbedingungen & SLA für ACS.Managed Voice Solutions" ergänzen die "ACS.Services - Allgemeine Vertragsbedingungen" in Bezug auf die ACS.Managed Voice Solutions Leistungen, welche Gegenstand dieses Angebotes sind.
- 2.2 Im Rahmen der ACS.Managed Voice Solutions Leistungen gelten die Swyx EULA und die Swyx Endkunden AGBs als integraler und wesentlicher Bestandteil dieser Besonderen Vertragsbedingungen, und der Kunde bestätigt, dass er die darin enthaltenen Bestimmungen sorgfältig gelesen und verstanden hat und sie bei Unterzeichnung dieses Vertrages ausdrücklich akzeptiert. ACS behält sich das Recht vor, die Bedingungen für die Bereitstellung der ACS.Managed Voice Solutions Leistungen im Rahmen dieses Vertrags infolge von Änderungen oder einseitig von der Swyx Solutions GmbH getroffenen Entscheidungen zu ändern. Der Kunde akzeptiert diese Klausel und stellt somit ACS von jeglicher Haftung frei.
- 2.3 Jede Lösung basiert auf einem VoIP-Telefoniedienst, der auf einer gemäß Swyx EULA lizenzierten Anwendungssoftware mit verschiedenen integrierten Funktionen basiert. Je nach angebotener Lösung stellt ACS die entsprechende Software On-Premises oder als Software as a Service (SaaS) über die "Cloud"-Technologie der Swyx Solution GmbH oder der ACS zur Verfügung.
- 2.4 Die Anforderungen, technischen Spezifikationen und verschiedenen Funktionalitäten der ACS.Managed Voice Solutions sind im Technischen Datenblatt und in den entsprechenden Benutzerhandbüchern, welche auf der Website "swyx.com" vorhanden sind, ausführlich beschrieben.

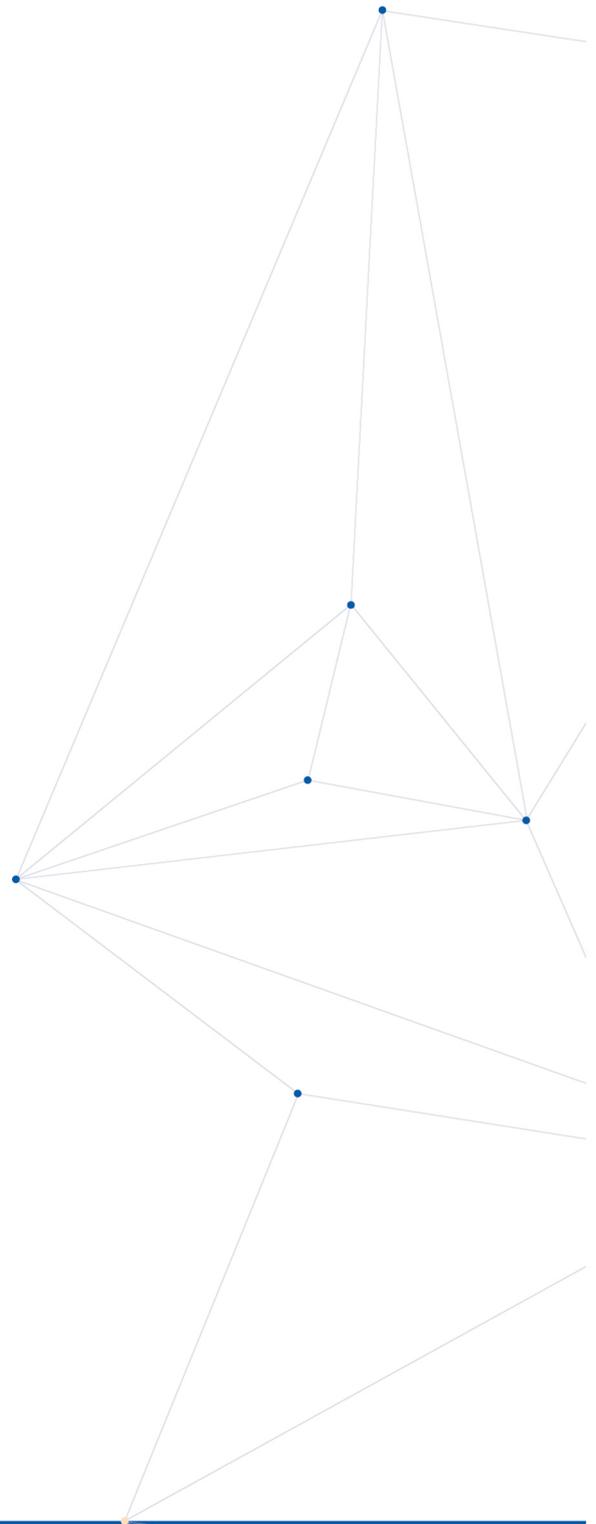
### 3. Erklärungen und besondere Limitierungen

- 3.1 Die ACS.Managed Voice Solutions Leistungen umfassen nicht die Terminierung und Einspeisung von Voice-Verbindungen in das "PSTN"-Netz. Dies muss durch einen separaten Provider (ISDN/SIP) erfolgen. ACS vergibt daher weder Rufnummern noch andere Anschlusskennungen und erbringt daher auch keine öffentlichen Telefonie-Dienstleistungen. Weiter ist für die Nutzung der ACS.Managed Voice Solutions Leistungen eine durch ACS freigegebene Terminierung (Szenario bzw. Telefonie-Provider) der Rufe erforderlich.
- 3.2 Dem Kunden ist bewusst, dass die ACS.Managed Voice Solutions für eine gute Funktionsweise und Sprachqualität eine hochperformante Internetanbindung und Netzwerkinfrastruktur benötigen. Die Anforderungen für die korrekte Funktionsweise der ACS.Managed Voice Solutions Leistungen werden von Fall zu Fall dem Kunden erklärt, beinhalten aber mindestens Folgendes: leistungsfähige, professionelle, synchrone Internetanbindung mit großzügig definierter garantierter Bandbreite, durchgehender Priorisierung (QoS), minimaler Latenz und Paketverlust, Anpassung der Firewallkonfiguration, statische IPs für bestimmte Software Komponenten im LAN, direkte Ethernetanbindung der Endgeräte mittels Kabel.
- 3.3 Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie mit ISDN- oder Analog-Anschluss abbilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten können Einschränkungen unterliegen: Notruf, Fax, ISDN-Standard- oder Sondergeräte wie z. B. ISDN-PC-Karten, Brandmelder, EC-Cash bzw. Kreditkartensysteme, Frankiermaschinen und Alarmanlagen.
- 3.4 Per quanto a conoscenza di ACS, attualmente i fornitori SIP/VoIP non sono in grado, dal punto di Nach Kenntnis von ACS ist es für SIP/VoIP-Provider derzeit weder organisatorisch noch technisch möglich, im Falle eines Notrufs den korrekten Standort des Notrufenden zu übermitteln, obwohl dies je nach besonderen Notwendigkeiten oder den geltenden gesetzlichen Anforderungen erforderlich sein könnte. Das Absetzen von Notrufen kann außerdem unmöglich sein in besonderen Momenten wie beispielsweise im Falle von Stromausfall, Ausfällen im Netzwerk, Ausfällen in der Internetanbindung, veränderter Konfiguration der Komponenten der ACS.Managed Voice Solutions Leistungen, Problemen bei der VPN und Ähnliches. Der Kunde allein ist für die Funktion des Notrufes, einschließlich deren missbräuchlicher Nutzung, verantwortlich und wird seine Nutzer und alle interessierten Subjekte entsprechend hierüber informieren. Daher übernimmt ACS keinerlei Haftung, welcher Art auch immer, die sich aus einem solchen Nutzen ergibt.
- 3.5 Dem Kunden ist bekannt, dass insbesondere für die als Software-as-a-Service ("SaaS") angebotenen ACS.Managed Voice Solutions Leistungen die entsprechenden Dienste von externen Rechenzentren bereitgestellt werden. Die Rechenzentren sind an das öffentliche Internet angeschlossen und können daher vom öffentlichen Internet aus erreicht werden.
- 3.6 Der Kunde ist sich bewusst und gibt sein Einverständnis, dass ACS im Rahmen der ACS.Managed Voice Solutions Leistungen verpflichtet ist, bestimmte Daten des Kunden und seiner Benutzer an die Swyx Solutions GmbH weiterzuleiten.



#### 4. Bedingungen zur Leistungserbringung & SLA

- 4.1 Der Kunde ist sich bewusst und akzeptiert, dass die ACS.Managed Voice Solutions Leistungen auf Informationstechnologie basieren und daher zwangsläufig gelegentlichen oder auftretenden technischen Problemen unterliegen können (z.B. entstehend aus nicht durch ACS kontrollierbare oder verwaltete technischen Komponenten oder aus regelmäßigen Wartungsfenstern). Sollte der Dienst in solchen Fällen wegen der oben genannten Probleme nicht verfügbar sein, verpflichtet sich ACS, zumutbare Anstrengungen zu unternehmen, um zu versuchen, das betreffende Problem zu lösen. Es wird festgehalten, dass ACS keine Verantwortung für das Auftreten der im vorigen Absatz genannten Probleme übernehmen kann, noch kann ACS dem Kunden jegliche Dienstgutschriften anerkennen, außer wie in den folgenden Absätzen vorgesehen.
- 4.2 Sofern die Swyx Solutions GmbH die Rolle des Hosters für eine ACS.Managed Voice Solution übernimmt, verpflichtet sich diese heute die Verfügbarkeit der Software am Anschlusspunkt des vom Kunden bereitgestellten Servers an das Internet von 99,9% im Jahresdurchschnitt zu gewährleisten. Die Ausfallzeit wird in vollen Minuten ermittelt und errechnet sich aus der Summe der Entstörungszeiten (Beginn mit Störungsmeldung, Ende mit Beseitigung der Störung) pro Jahr. Von der Ausfallzeit ausgenommen sind Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht von der Swyx Solutions GmbH zu vertreten sind, nicht zu erreichen ist. Eventuelle resultierende Ansprüche des Kunden in Folge von nicht-Beachtung dieser SLA seitens Swyx Solutions GmbH, werden von ACS dem Kunden in dem Maße gewährt, wie diese Swyx Solutions GmbH an ACS gewährt. Es wird festgehalten, dass dem Kunden in keinen Fällen, die nicht durch die Nichteinhaltung der obengenannten SLA vorgesehen sind, Dienstgutschriften anerkannt werden können.
- 4.3 Für die hierfür notwendige Anfrage für eine Dienstgutschrift liefert der Kunde zeitnah an ACS all jene Informationen, Dokumente und Ressourcen, die notwendig für ACS (und/oder Swyx Solutions GmbH durch ACS) sind, um die tatsächliche Berechtigung des Anspruchs auf diese Gutschriften festzustellen. Um die Möglichkeit der Gewährung von Dienstgutschriften zu prüfen, muss der Kunde schriftlich den Antrag innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach dem Vorfall bei ACS einreichen und eine vollständige Dokumentation beifügen; nach Ablauf dieser Frist verliert der Kunde jeglichen Anspruch auf Dienstgutschriften. Sobald eine endgültige Antwort sowie die Dienstgutschrift von Swyx Solutions GmbH vorliegen, wird ACS diese dem Kunden mit dem nächsten planmäßigen Rechnungsdatum verrechnen. Mit der Ausnahme eventueller Dienstgutschriften durch Swyx Solutions GmbH, gewährt ACS dem Kunden für die ACS.Managed Voice Solutions keine weiteren Dienstgutschriften.
- 4.4 Für alles, was nicht vorgesehen ist, gelten die „Allgemeinen Vertragsbedingungen“ und insbesondere die „ACS.Services - Allgemeine Vertragsbedingungen“.



**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