

Recurring Services – Besondere Vertragsbedingungen & SLA für MS CSP | 202312

1. Begriffsbestimmungen

- 1.1 **„Abonnement“**: bezeichnet die vertragliche Vereinbarung, aufgrund derer der Kunde bestimmte Microsoft-Produkte im Rahmen des Microsoft Cloud Service Provider-Programms nutzt. Die Abonnements werden von Anbieter für die Laufzeit des Vertrags aktiviert.
- 1.2 **„Service-Gutschrift“**: bezeichnet den von Microsoft genehmigten Betrag, den Anbieter dem Kunden gutschreibt, falls Anbieter Ausfälle bei Microsoft-Produkten feststellt. Die Genehmigung und anschließende Gutschrift dieses Betrags sind an die Bedingung geknüpft, dass sowohl Microsoft als auch Anbieter dem Antrag gemäß den Bestimmungen in Absatz 6.2 dieser Besonderen Vertragsbedingungen & SLA für MS CSP zustimmen.
- 1.3 **„Microsoft-Kundenvereinbarung“**, **„Microsoft Customer Agreement“** (oder **„MCA“**): ist die Bezeichnung (bzw. Abkürzung) für den zwischen Microsoft und dem Kunden abgeschlossenen Vertrag, der in der derzeit geltenden Fassung auf der Microsoft-Webseite eingesehen werden kann bzw. auch über die Anbieter-Webseite unter der Adresse legal.acs.it erreichbar ist. Anbieter wird den Kunden über jede Änderung der Webseite, auf der die zwischen den Parteien bestehende, gültige MCA eingesehen werden kann, in Kenntnis setzen.
- 1.4 **„Microsoft SLA“**: bezeichnet das Service Level Agreement, also die Vereinbarung über die Microsoft Service-Gütestufen, in der die Mindest-Service-Levels für die CSP-Dienste festgelegt sind. In der Microsoft-Kundenvereinbarung ist diese Vereinbarung mit der Abkürzung „SLA“ gekennzeichnet.
- 1.5 **„Anbieter“**, **„Recurring Services“**, **„Service Desk“**, **„Kunde“**, **„Vertrag“**, **„Daten“**, **„Laufzeit“**, **„Mindestlaufzeit“**, **„Preise“**, **„Wiederkehrenden Preise“**, **„Verfügbarkeitsprobleme“**, **„Technisches Datenblatt“**, **„Services“**: meint die in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und in den jeweiligen „Bedingungen für Recurring Services“ definierten Begriffe.

2. Besondere Bedingungen

- 2.1 Die vorliegenden **„Besonderen Vertragsbedingungen & SLA für MS CSP“** gelten ergänzend zu den **„Recurring Services – Allgemeinen Vertragsbedingungen“** und regeln die spezifischen Modalitäten und Bedingungen für CSP-Dienste. Sofern in diesen „Besonderen Vertragsbedingungen & SLA für MS CSP“ nicht anderes geregelt, gelten die „Recurring Services - Allgemeine Vertragsbedingungen“ und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 2.2 Hiermit erteilt der Kunde Anbieter den Auftrag, in seinem Namen und für seine Rechnung alle Schritte, die zur Aktivierung der Abonnements notwendig sind, rechtsverbindlich durchzuführen und autorisiert Anbieter, die erforderlichen Lizenzverträge auszuhandeln und zu unterzeichnen (auch durch eine Online-Bestätigung).
- 2.3 Sollte der Kunde im Rahmen des CSP-Programms auch die Dienste anderer Lieferanten nutzen, beschränkt sich die Haftung von Anbieter (im Rahmen der vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen & SLA für MS CSP) ausschließlich auf die Abonnements, die dem Kunden über Anbieter bereitgestellt werden.
- 2.4 Die Microsoft-Kundenvereinbarung ist wesentlicher Bestandteil des vorliegenden Vertrags. Der Kunde erklärt, die dort angeführten Bestimmungen sorgfältig gelesen und verstanden zu haben, und erteilt seine ausdrückliche Zustimmung dazu. Sollte sich die Microsoft-Kundenvereinbarung (MCA) während der Laufzeit ändern, genehmigt der Kunde schon jetzt automatisch die neue MCA-Fassung und die Anpassung des fraglichen Abonnements.
- 2.5 Sollte Microsoft dem Kunden die Aktivierung eines Abonnements ganz oder teilweise verweigern, erlischt jeglicher Anspruch des Kunden gegenüber Anbieter in Bezug auf die jeweiligen Abonnements. In diesem Fall leistet der Kunde die wiederkehrenden Preise für den Zeitraum, in dem Anbieter verpflichtet ist, die Gebühren für die betreffenden Abonnements an Microsoft zu entrichten.
- 2.6 Dem Kunden ist bekannt und er ist damit einverstanden, dass Anbieter in Bezug auf die Abonnements keine Mindestgarantie oder Zusage übernimmt, die über die geltenden gesetzlichen Bestimmungen hinausgeht. Anbieter verweist den Kunden daher auf die Garantien, die Microsoft dem Kunden gemäß der Microsoft-Kundenvereinbarung gewährt.
- 2.7 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Anbieter zur Aktivierung eines Abonnements folgende Daten an Microsoft übermitteln muss: a) diverse Angaben zum Unternehmen des Kunden, wie z. B. Firmennamen und -sitz, und b) einige personenbezogene Angaben zu den Nutzern beim Kunden, wie Name, Nachname und E-Mail-Adresse. Mit Unterzeichnung des Vertrages bestätigt der Kunde, den vorstehenden Absatz gelesen und verstanden zu haben, und verpflichtet sich, die diesbezüglichen Informationen bereitzustellen.

3. Support

- 3.1 Anbieter verpflichtet sich zur Bereitstellung von Supportleistungen. Dies erfolgt über den Service Desk und wird gemäß der Anbieter-Preisliste, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannt, in Rechnung gestellt.
- 3.2 Der Service Desk ist ausschließlicher Ansprechpartner für alle Mitteilungen über Probleme mit der Verfügbarkeit des von Anbieter bereitgestellten Dienstes.
- 3.3 Sollen Änderungen in Bezug auf die Abonnements – insbesondere auf die Anzahl der Lizenzen, auf Up- und Downgrades oder Migrationen – vorgenommen werden, muss sich der Kunde an den Service Desk wenden. Anbieter verpflichtet sich, solche Änderungen nach Absprache mit dem Kunden vorzunehmen, und wird dies gemäß der Anbieter-Preisliste in Rechnung stellen.
- 3.4 Der Kunde muss vor Vertragsabschluss für die Migration der Daten auf eine neue Plattform sorgen. Anbieter hat keinen Zugriff auf Daten, die auf Microsoft-Servern gehostet werden, und kann daher keinerlei Garantie für Datenkontinuität übernehmen. Für die Datenmigration kann der Kunde die Unterstützung durch Anbieter in Anspruch nehmen. Diese Leistung wird gemäß der Anbieter-Preisliste berechnet.

4. Laufzeit, Kündigung

- 4.1 Die Laufzeit von Abonnements für ein Microsoft-Produkt beginnt an dem Tag, an dem Anbieter das Abonnement im Microsoft-Portal aktiviert.
- 4.2 Vorbehaltlich einer anders lautenden Angabe im technischen Datenblatt beträgt die Mindestlaufzeit eines Abonnements zwölf (12) Monate. Sofern bei bestimmten Abonnements besondere Bedingungen, Formeln oder Modalitäten der Bereitstellung vorgesehen sind (wie z. B. bei „Azure RIS“), gelten diese Bedingungen, Formeln oder Modalitäten nach Ablauf der Mindestlaufzeit als beendet, danach finden die regulären Bedingungen Anwendung. Wurde beispielsweise für die Mindestlaufzeit ein niedrigerer Preis als auf der Microsoft-Preisliste vereinbart (z. B. infolge eines ausdrücklich gewährten Preisnachlasses oder im Rahmen einer verkaufsfördernden Maßnahme), so wird bei der Verlängerung des Abonnements der Preis für die während der Mindestlaufzeit bereitgestellten Microsoft-Produkte automatisch an die Microsoft-Preisliste angepasst. Von den Parteien gegebenenfalls vereinbarte Sonderbedingungen bleiben vorbehalten.
- 4.3 Vorbehaltlich einer anders lautenden Vereinbarung und in Übereinstimmung mit den im vorstehenden Absatz genannten Bestimmungen verlängert sich jedes Abonnement nach Ende der Mindestlaufzeit automatisch um weitere 12 (zwölf) Monate bzw. um einen anderen, ausdrücklich festgelegten Zeitraum, es sei denn eine der beiden Parteien kündigt den Vertrag mit einer

Frist von mindestens neunzig (90) Tagen per zertifizierter E-Mail.

5. Zahlung und Zahlungsbedingungen

- 5.1 Bei Verlängerung von einem oder mehreren Abonnements werden die wiederkehrenden Preise für die fraglichen Abonnements automatisch an die von Microsoft festgelegten Preisänderungen für das jeweilige Abonnement angepasst.
- 5.2 Die Abonnementgebühren sind in voller Höhe im Voraus zu entrichten. Alle übrigen vertraglich definierten Zahlungsbedingungen bleiben unbeschadet.

6. Bedingungen für die Erbringung des Dienstes & SLA

- 6.1 Dem Kunden ist bekannt und er ist damit einverstanden, dass die Microsoft-Produkte als hauptsächlicher und wesentlicher Gegenstand eines Abonnements in direkter Weise an die Microsoft-Dienste gebunden sind und letzten Endes von Microsoft gehostet und bereitgestellt werden. Insofern hat Anbieter keinerlei Einfluss auf die Funktionsweise der Hauptkomponenten der jeweiligen Produkte, geschweige denn auf etwaig auftretende Störungen der Verfügbarkeit in diesem Zusammenhang. In Anbetracht dessen unterliegt der vorliegende Vertrag zwischen Anbieter und dem Kunden den Dienstgütestufen, die laut Microsoft Service Level Agreement für das jeweilige Abonnement vorgesehen sind. Darüber hinaus behält sich Microsoft verschiedene Rechte vor, bei deren Ausübung der Kunde keinen Anspruch auf Vertragskündigung hat, wie u. a. das Recht, ein oder mehrere Microsoft-Produkte auszusetzen oder zu deaktivieren, Änderungen in Bezug auf die SLAs und die Service-Gutschriften einzuführen sowie einseitig Änderungen an den diversen Bedingungen vorzunehmen, die der Funktionstüchtigkeit der Microsoft-Produkte zugrunde liegen. Anbieter behält sich daher das Recht vor, die hier festgelegten Bedingungen für die Aktivierung eines Abonnements im Auftrag des Kunden zu ändern und an die einseitig von Microsoft beschlossenen Entscheidungen oder Änderungen anzupassen. Die jeweils gültigen Dokumente und Parameter sind auf der Microsoft-Website einsehbar. Der Kunde stimmt dieser Klausel schon jetzt zu und entbindet Anbieter von jeglicher Haftung.
- 6.2 Fordert der Kunde eine Service-Gutschrift an, muss er Anbieter (und/oder Microsoft über Anbieter) unverzüglich alle Informationen, Unterlagen und Ressourcen zukommen lassen, die den tatsächlichen Anspruch auf Gewährung der Gutschrift belegen. Zur Prüfung des Anspruchs auf eine Service-Gutschrift muss der Kunden innerhalb von sieben (7) Kalendertagen ab dem Ereignis eine schriftliche Anforderung zusammen mit allen nötigen Unterlagen einreichen. Nach Ablauf dieser Frist ist jeder Anspruch auf eine etwaige Service-Gutschrift verloren. Die Gewährung einer Service-Gutschrift zugunsten des Kunden ist von der Genehmigung seitens Microsoft, nach Rücksprache mit Anbieter, abhängig. Sobald Microsoft die endgültige Genehmigung erteilt und die Service-Gutschrift gewährt hat, wird Anbieter dem Kunden die fraglichen Service-Gutschriften zum nächstfolgenden Rechnungsdatum gutschreiben. In Bezug auf die Berechnung der Service-Gutschriften und die Beschränkungen für deren Gewährung gelten die Microsoft Service Level Agreements für das jeweilige Abonnement gemäß den Bestimmungen des Microsoft Customer Agreements.