



# Allgemeine Wartungs- und Servicebedingungen der ACP Gruppe in Österreich (Ausgabe Mai 2016)

## 1. Vertragsgegenstand

1.1. Vertragsgegenstand ist die Wartung von definierter Hardware und deren Einzelkomponenten. Unter dem Begriff Komponenten wird eine funktionelle Einheit innerhalb eines Gerätes verstanden.  
1.2. ACP übernimmt die Wartung der im Wartungs- und Servicevertrag aufgeführten Hardware (Geräte und Komponenten) nach den Bestimmungen dieses Vertrages. Die mit der im Wartungs- und Servicevertrag angeführten Wartungsnummer versehene Auflistung ist ein untrennbarer Bestandteil dieses Wartungs- und Servicevertrages und muss von beiden Vertragspartnern firmenmäßig gezeichnet sein. Sie dient als Nachweis der vertraglichen Deckung der Wartungsansprüche für die darauf angeführte Hardware.  
1.3. Die Wartungspflichten von ACP beziehen sich ausschließlich auf den im Wartungs- und Servicevertrag zu diesem Vertrag angegebenen Standort. Will der Kunde seine Datenverarbeitungsanlage später insgesamt oder teilweise an einem anderen Ort aufstellen, so wird er hiervon ACP unverzüglich unterrichten. Erklärt sich ACP mit dem Wechsel des Standortes schriftlich einverstanden, ist ACP berechtigt, die Vergütung (Punkt 4) und die Reaktions- und Reparaturzeit (Punkt 5) neu festzulegen. ACP kann ferner verlangen, dass von ACP benannte Spezialisten auf Kosten des Kunden zu dem mit dem Wechsel des Standortes verbundenen Installations- und Transportarbeiten hinzugezogen werden.

## 2. Leistungsumfang

2.1. Die vereinbarten Leistungen gelten ausschließlich für die im Wartungs- und Servicevertrag aufgeführte Hardware. Die Veränderung der von diesem Vertrag umfassten Komponenten setzt den erneuten Abschluss eines Wartungs- und Servicevertrages voraus. Die aus dieser Modifizierung resultierenden Veränderungen hinsichtlich des Leistungsumfanges und der Vergütung werden mit Beginn des auf den Neuausschluss folgenden Monats wirksam.  
2.2. Die nicht neuwertige Hardware und die nicht neuwertigen Komponenten werden nur dann in diesen Wartungsvertrag einbezogen, wenn sich diese in einem einwandfreien Zustand befinden. ACP behält sich das Recht vor, die gebrauchte Hardware oder die gebrauchten Komponenten erst nach einer kostenpflichtigen Inspektion und Überholung in diesen Wartungsvertrag einzubeziehen.  
2.3. ACP ist auf Anforderung des Kunden zur Wartung verpflichtet, soweit der Anlagenbetrieb oder Teile des Anlagenbetriebes aufgrund der Hardware wesentlich beeinträchtigt oder zur Gänze unmöglich ist. Die Instandsetzung erfolgt durch telefonischen Service oder Störungsbeseitigungsmaßnahmen am Standort.  
2.4. Nach Maßgabe der in Punkt 8 enthaltenen Servicezeiten nimmt ACP Störungsmeldungen zur Bearbeitung entgegen. Falls Störungen außerhalb der Servicezeiten gemeldet werden, beginnt die Reaktionszeit am darauf folgenden Werktag zu Beginn der Servicezeit von ACP. ACP verpflichtet sich die eintreffenden Störungen innerhalb der, im Wartungs- und Servicevertrag vereinbarten Reaktionszeiten (siehe Punkt 5 - Reaktionszeit und Reparaturzeit) zu bearbeiten und dem Kunden Rückmeldung über den Stand der Bearbeitung zu machen.  
2.5. ACP nimmt innerhalb der im Wartungs- und Servicevertrag angegebenen Frist die Instandsetzungsarbeiten auf, sofern die betroffene Hardware oder Komponente vom Vertrag eingeschlossen ist.  
2.6. ACP ist berechtigt, die Instandsetzungsarbeiten mit Zustimmung des Kunden von einer Fachfirma ausführen zu lassen.  
2.7. Die bei den Instandsetzungsarbeiten von ACP kostenlos gelieferten Ersatzteile und Komponenten sind im einwandfreien und funktionstüchtigen Zustand. Der Kunde muss über gültige Lizenzen für alle Hardware- und Softwarekomponenten, Upgrades und Updates verfügen und diese vorweisen können. Falls im einzelvertraglich keine andere Regelung getroffen wurde, ist grundsätzlich das Upgrade und/oder Update des BIOS, der Firmware und der Treiber nicht von der Wartung umfasst.  
2.8. Falls der Kunde keinen Vertrag über ein Defective Media Retention-Service abgeschlossen hat, gehen die ausgetauschten Teile ins Eigentum von ACP über. Der Kunde versichert, dass Rechte Dritter diesem Austausch und Eigentumsübergang nicht im Wege stehen.  
2.9. Die Instandsetzung wird von ACP während der unter Punkt 8 angegebenen Servicezeiten durchgeführt. Leistungen außerhalb dieser Zeiten muss der Kunde mit ACP gegen eine gesonderte Vergütung vereinbaren.  
2.10. Stellt ACP fest, dass die beschädigten Geräte oder Komponenten nicht vom Vertrag erfasst sind, insbesondere deshalb, weil sie durch einen anderen Lieferanten als ACP geliefert wurden, muss der Kunde einen gesonderten Auftrag für die Instandsetzung erteilen.  
2.11. ACP wird von allen Verpflichtungen aus diesem Vertrag frei, falls ohne ihre vorherige Zustimmung der Kunde selbst oder Dritte die Instandsetzungsarbeiten an den Geräten oder Komponenten vorgenommen haben.

## 3. Sonderleistungen

3.1. Nicht in den Serviceleistungen von ACP enthalten sind:

- 3.1.1. Arbeiten an der Stromversorgung außerhalb der Geräte, die nur von behördlich konzessionierten Elektroinstallateuren durchgeführt werden dürfen;
- 3.1.2. Arbeiten, die auf eine Änderung der Stromverhältnisse, das Versagen der elektrischen Stromversorgung (z.B. Spannungsschwankungen) oder Abweichungen von den Installationsbedingungen des Herstellers zurückzuführen sind;
- 3.1.3. Arbeiten, die durch Verwendung neuer Programme inklusive deren Tests entstehen, sowie Arbeiten, welche durch die Anbindung von Zusatzeinrichtungen verursacht werden;
- 3.1.4. Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen, die auf Bedienungsfehlern, sonstiger unsachgemäßer Behandlung, technischen Eingriffen seitens des Kunden oder Dritten oder auf äußeren, nicht von ACP zu vertretenden Einflüssen beruhen;
- 3.1.5. Instandsetzungen, die durch die Verwendung von Datenträgern, Formularen und Zubehör notwendig sind, die vom Hersteller nicht autorisiert wurden
- 3.1.6. Kosten von Austauschteilen, die einem besonderen Verschleiß unterliegen (wie Typenrädern, Magnetköpfen, Druckköpfen), von Verbrauchsmaterial (wie Papier, Filtern, Farbbändern, Tonern, Reinigungsmitteln) und von Datenträgern;
- 3.1.7. Instandsetzungen außerhalb der unter Punkt 8 angeführten Servicezeiten von ACP;
- 3.1.8. Instandsetzungen an nicht vom Vertrag erfasstem Zubehör, Änderungen, Anbauten und sonstigen Einrichtungen.

3.2. Soweit ACP Serviceleistungen laut Punkt 3.1.1. – 3.1.8. übernimmt, werden sie als zusätzliche Leistungen unabhängig von der in Punkt 4 geregelten Vergütung dem Kunden in Rechnung gestellt. Eine gesonderte Berechnung erfolgt ferner für Serviceleistungen am Standort, die sich insofern als überflüssig erweisen, als die Störung schon aufgrund der von ACP gewährten telefonischen Unterstützung zu beseitigen gewesen wäre.

## 4. Vergütung und Fälligkeit

4.1. Der Kunde entrichtet den im Wartungs- und Servicevertrag genannten Netto-Jahrestarif als Pauschalkostensatz zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Der Jahrestarif ist jeweils zu Beginn des Geschäftsjahres im Voraus zu entrichten bzw. wird aliquot pro angefangenen Monat verrechnet.  
4.2. Der Kunde vergütet ferner eventuelle Sonderleistungen von ACP gemäß Punkt 3.2 dieses Vertrages.  
4.3. Das Wartungsentgelt ist vereinbarungsgemäß wertgesichert zu halten. Die vereinbarten Beträge verändern sich in dem Maß, das sich aus der Veränderung des Verbraucherpreisindex (laut Statistik Austria/www.statistik.at, aktuelles Jahr lt. Rechnungsdatum) ergibt. Sollte dieser nicht mehr verlaubar werden, so gilt jener Index als Grundlage für die Wertsicherung, der diesem Index am meisten entspricht. Ausgangsbasis für die Berechnung der Wertsicherung ist die für den Monat des Vertragsbeginns verlaubarte Indexzahl. Dabei sind Änderungen solange nicht zu berücksichtigen, als sie 3% des bisher maßgebenden Betrages nicht übersteigen. Bei Überschreitung wird die gesamte Veränderung berücksichtigt, die neue Indexzahl ist jeweils die Ausgangsbasis für die Errechnung der weiteren Änderungen. Preiserhöhungen sind zumindest 30 Tage vor deren Inkrafttreten bekannt zu geben und berechtigen ACP zu einer Anpassung des Wartungsentgeltes auch während des laufenden Vertragsjahres, wobei diese Anpassung für den noch verbleibenden Zeitraum dieses Vertragsjahres aliquot erfolgt.  
4.4. ACP ist berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen, falls die jährliche Zahlung nicht innerhalb einer 14tägigen Frist nach dem vereinbarten Zahlungstermin und der 1. schriftlichen Mahnung eingelangt ist. Übt ACP trotz des Zahlungsverzuges ihr Kündigungsrecht nicht aus, kann sie ihre Serviceleistungen bis zur Zahlung aller ausstehenden Verbindlichkeiten verweigern.

## 5. Reaktionszeit und Reparaturzeit

Gemessen werden die Reaktions- und Reparaturzeiten ab Störungseingang immer im Rahmen der angegebenen Servicezeiten:

### a) Reaktionszeit:

Erfolgen Störungsmeldungen innerhalb der vereinbarten Servicezeiten, erscheint ACP binnen der im Wartungs- und Servicevertrag angegebenen Zeit (z.B. 4 Stunden), bei Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten binnen der im Wartungs- und Servicevertrag angegebenen Zeit ab Beginn der Servicezeit zur Störungsbehebung am Standort. In Ausnahmefällen (Unfall, unvorhersehbare Katastrophen, ...) wird ACP innerhalb der Reaktionszeit zumindest einen Aktionsplan vorlegen und sich zu einem möglichst zeitnahen Reparaturtermin verpflichten.

### b) Reparaturzeit:

ACP repariert oder tauscht die Hardware innerhalb der im Wartungs- und Servicevertrag angegebenen Zeit (z.B. 6 Stunden) ab Störungsmeldung. ACP unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, die betreffende Hardware innerhalb dieser Zeit instand zu setzen. ACP ist berechtigt, defekte Hardware gegen funktionsähnliche Hardware auszutauschen, wobei der Austausch temporär oder permanent erfolgen kann. Bei komplexen Fehlersituationen wird in Abstimmung mit dem Kunden ein Zeitplan zur Fehlerbehebung mit den entsprechenden Aktivitäten erstellt.

## 6. Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1. Bei der Nutzung der Hardware und Komponenten und bei der Meldung und Eingrenzung von Störungen beachtet der Kunde die Bedienungshinweise von ACP. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern.  
6.2. Der Kunde gibt ACP die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung ihrer Serviceleistungen.  
6.3. Vor einem Austausch von Teilen oder Geräten wird der Kunde auf Aufforderung von ACP Programme, Daten, Datenträger, Änderungen und Anbauten unverzüglich entfernen.

## 7. Wirksamkeit und Laufzeit

7.1. Der Wartungs- und Servicevertrag wird laut dem darin definierten Anfangsdatums wirksam. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.  
7.2. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Der Kunde hat das Recht den Vertrag unter Einhaltung einer 3-monatigen Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Vertragsjahres schriftlich zu kündigen (Einschreiben). Verträge mit einer festen Laufzeit unter Einrechnung eines Bindungsrabattes sind davon ausgenommen und enden mit Ablauf der Zeit.

## 8. Servicezeiten von ACP

Soweit nicht explizit Gegenteiliges vereinbart ist, erbringt ACP sämtliche Vertragsleistungen an Werktagen (ausgenommen 24. und 31. Dezember) zu den Servicezeiten von ACP. Die konkreten Servicezeiten der einzelnen ACP Geschäftsstellen können unter nachstehendem Link abgerufen werden: [www.acp-it.eu/locations](http://www.acp-it.eu/locations)

## 9. Gewährleistung und Schadenersatz

9.1. ACP gewährleistet die ordnungsgemäße Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistung. Mängel werden von ACP kostenlos behoben.  
9.2. Für die von ACP ausgetauschte Hardware und die ausgetauschten Komponenten gilt ab dem Zeitpunkt des Reparaturdatums eine Gewährleistungsfrist von sechs Monaten.  
9.3. Die Haftung von ACP wird nach dem, bei Eintritt des schadensstiftenden Ereignisses, unabhängig vom Rechtsgrund, auf die Höhe eines Jahres-Wartungsvertragsentgeltes gültigen Satzes beschränkt.  
9.4. ACP haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausbleibende Einsparungen, mittelbare Schäden und/oder Folgeschäden. Die Haftung für Vernichtung oder Verfälschung aufgezeichneter Daten ist ebenfalls ausgeschlossen. Der Kunde verpflichtet sich, die aktuellen Daten auf einem weiteren Speichermedium als der Festplatte (z.B. Streamer) zu sichern.  
9.5. Eine Haftung von ACP setzt voraus, dass die verursachten Schäden auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln von ACP oder von ihr eingesetzten Personen zurückzuführen sind.

## 10. Abtretungsverbot

Eine Übertragung dieses Vertrages im Wege der Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge sowie die Abtretung von Forderungen aus diesem Vertrag sind nur mit vorheriger Zustimmung von ACP möglich.

## 11. Gerichtsstand

Zur Entscheidung von Streitigkeiten, insbesondere über das Zustandekommen eines Vertrages oder über die sich aus dem Vertrag ergebenden Ansprüche, ist ausschließlich das jeweils sachlich zuständige Gericht der vertragsschließenden ACP Geschäftsstelle. ACP ist jedoch berechtigt, den Vertragspartner auch an einem anderen, etwa seinem allgemeinen Gerichtsstand, zu klagen.

## 12. Anwendbares Recht

Es kommt österreichisches Recht zur Anwendung, unter Ausschluss solcher Rechtsnormen, die auf das Recht anderer Staaten verweisen. Die Anwendung der Regeln des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht) ist ausgeschlossen.

## 13. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Auf dieses Vertragsverhältnis finden auch die allgemeinen Geschäftsbedingungen der ACP Gruppe in Österreich, in der jeweils geltenden Fassung, Anwendung (siehe <http://www.acp-it.eu/agb>). Soweit in den allgemeinen Wartungs- und Servicebedingungen der ACP Gruppe Österreich und den allgemeinen Geschäftsbedingungen der ACP Gruppe Österreich anwendbare Bestimmungen fehlen, gelten ausschließlich die gesetzlichen Bestimmungen.

## 14. Nebenabreden

Änderungen und Ergänzungen sowie die Aufhebung nur einzelner Bestimmungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

## 15. Salvatorische Klausel und Interpretation

15.1. Sollten einzelne Bestimmungen oder Teile von Bestimmungen dieser Vereinbarung nichtig, anfechtbar oder sonst wie unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit des Vertrages im gesamten, der übrigen Bestimmungen oder den verbleibenden Teil einer Bestimmung. Klauseln bleiben mit ihrem zulässigen Inhalt bestehen. Eine unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die der unwirksamen Bestimmung in ihrem Gehalt und dem Vertragszweck am nächsten kommt. Dies gilt auch für das Ausfüllen von Vertragslücken durch ergänzende Vertragsauslegung.

15.2. Die Vertragsparteien stellen übereinstimmend fest, dass sie den Vertrag gelesen und in allen Einzelheiten verstanden zu haben. Unklarheiten bei der Interpretation des Vertrages gehen zum Nachteil keiner Partei. Der Vertrag ist in allen Punkten so auszulegen, dass sein Bestand im gesamten und in den einzelnen Teilen garantiert und die darin vereinbarten Leistungen und Verpflichtungen erfüllt werden.