*English version for convenience only, German version takes precedence*

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der ACP Gruppe in Deutschland

**Inhaltsverzeichnis**


Teil 1: Allgemeiner Teil ... 2
§ 1 Geltungsbereich ... 2
§ 2 Vertragsschluss und Angebotsunterlagen ... 2
§ 3 Leistungszeit, Gefahrübergang und Teilleistungen ... 2
§ 4 Vergütung ... 2
§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden ... 3
§ 6 Ansprechpartner ... 3
§ 7 Abwerbeverbot ... 4
§ 8 Änderungsverfahren (Change Request) ... 4
§ 9 Keine Übernahme von Garantien ... 4
§ 10 Haftungsbeschränkungen ... 4
§ 11 Höhere Gewalt ... 4
§ 12 Datenschutz ... 4
§ 13 Geheimhaltung ... 5
§ 14 Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht und Abtretung ... 5
§ 15 Subunternehmer ... 5
§ 16 Anwendbares Recht und Gerichtsstand ... 5
§ 17 Exportkontrolle und Sanktionen ... 5
§ 18 Code of Conduct ... 5
§ 19 Schriftform / Textform ... 6
§ 20 Salvatorische Klausel ... 6
Teil 2: Besonderer Teil ... 6
§ 21 Cloud-basierte Dienste ... 6
§ 22 Managed Services, Wartung und Support ... 7
§ 23 Vermittlung von Diensten Dritter ... 7
§ 24 Online-Portal ... 7
§ 25 Lieferung von Hardware, Software und sonstigen Waren ... 8
§ 26 Erstellung, Änderung und Anpassung von Software ... 8
§ 27 Migration ... 8
§ 28 Sonstige Leistungen (Installation, Schulungen und Beratung) ... 8
§ 29 Eigentums- und Rechtsvorbehalt ... 8
§ 30 Urheber- und gewerbliche Schutzrechte und Nutzungsrechte ... 9
§ 31 Abnahme ... 9
§ 32 Untersuchungs- und Rügepflicht ... 9
§ 33 Sachmängel ... 10
§ 34 Rechtsmängel ... 10
§ 35 Herstellergarantie ... 10
§ 36 Vertragslaufzeit, Kündigung und Exit-Unterstützung ... 11

## Teil 1: Allgemeiner Teil

### § 1 Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden von den Konzerngesellschaften der ACP Holding Deutschland GmbH (www.acp.de) im geschäftlichen Verkehr mit Unternehmern im Sinne von § 14 BGB verwendet. Die vertragsschließende ACP-Gesellschaft erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf der Grundlage dieser AGB in der bei Vertragsschluss einbezogenen oder im Einzelvertrag bezeichneten Fassung.

1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden ausdrücklich zurückgewiesen. Einer nochmaligen ausdrücklichen Zurückweisung bedarf es nicht. Die Durchführung von Leistungen durch ACP stellt keine Zustimmung zu abweichenden Geschäftsbedingungen des Kunden dar.

1.3 Individuell getroffene Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben im Falle eines Widerspruchs Vorrang vor diesen AGB.

1.4 Diese AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen zwischen den Parteien, soweit sie bei dem jeweiligen Vertragsschluss einbezogen oder dem Kunden in zumutbarer Weise zugänglich gemacht werden.

### § 2 Vertragsschluss und Angebotsunterlagen

2.1 Angebote von ACP sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind.

2.2 Die Bestellung des Kunden stellt ein verbindliches Angebot gemäß § 145 BGB dar. ACP kann dieses Angebot durch schriftliche Auftragsbestätigung oder durch Leistungserbringung annehmen, wodurch ein Einzelvertrag (auch „Vertrag“) zustande kommt.

2.3 Mitarbeiter von ACP sind nicht berechtigt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder Zusicherungen abzugeben, die über den Inhalt des schriftlichen Angebots bzw. Vertrags hinausgehen.

2.4 Sämtliche geistigen Eigentumsrechte und Urheberrechte an vorvertraglichen Unterlagen (Konzepte, Spezifikationen, Demonstrationen, Kalkulationen) verbleiben bei ACP. Diese Unterlagen dürfen Dritten ohne vorherige Zustimmung von ACP in Textform (§ 126b BGB) nicht zugänglich gemacht werden.

### § 3 Leistungszeit, Gefahrübergang und Teilleistungen

3.1 Liefer- und Leistungsfristen ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag. Verbindliche Fixtermine bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung in Textform unter Verwendung der Bezeichnung „Fixtermin“.

3.2 Ist keine Frist vereinbart, bestimmt ACP den Leistungszeitpunkt nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Arbeitsbelastung, der Kapazitäten und der berechtigten, ACP mitgeteilten Kundeninteressen. ACP teilt den Leistungszeitpunkt mit angemessener Vorlaufzeit mit.

3.3 Die Gefahr geht mit Übergabe an den Spediteur bzw. Frachtführer auf den Kunden über. Eine Transportversicherung wird nur auf Verlangen des Kunden in Textform und auf dessen Kosten abgeschlossen.

3.4 ACP ist zu Teillieferungen berechtigt, soweit diese dem Kunden zumutbar sind.

### § 4 Vergütung

4.1 Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

4.2 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

4.3 Sofern nicht im jeweiligen Einzelvertrag oder in diesen AGB abweichend vereinbart, ist die Vergütung innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig. Bei Zahlung per SEPA-Lastschrift gilt eine Vorabankündigung von einem (1) Bankarbeitstag als ausreichend, soweit gesetzlich zulässig.

4.4 Die Transportkosten trägt der Kunde.

4.5 Erstreckt sich die Leistungserbringung über einen Zeitraum von mehr als vier (4) Wochen, ist ACP berechtigt, monatliche Abschlagsrechnungen nach Leistungsfortschritt zu stellen. Bei Teilabnahmen kann ACP entsprechende Teilzahlungen verlangen, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.

4.6 Für wiederkehrende oder fortlaufende Leistungen von ACP, die ACP selbst erbringt, insbesondere IT-Dienstleistungen, Managed Services, Wartung, Support, Installation, Schulung und Beratung (“ACP-Eigenleistungen”), ist ACP berechtigt, die vereinbarte Vergütung einmal jährlich mit Wirkung zum Beginn des folgenden Vertragsjahres anzupassen, wenn sich der vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen – Dienstleistungsart “IT-Dienstleistungen” (CPA08-620-01) gegenüber dem bei Vertragsschluss bzw. der letzten Preisanpassung maßgeblichen Indexstand erhöht oder vermindert hat.

Die Anpassung erfolgt höchstens in dem Verhältnis, in dem sich der maßgebliche Index verändert hat. Maßgeblich ist der zuletzt vor Mitteilung der Preisanpassung veröffentlichte Indexstand im Verhältnis zum Indexstand bei Vertragsschluss bzw. zur letzten Preisanpassung. ACP wird dem Kunden die Anpassung mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden in

Textform mitteilen und die Berechnung der Anpassung nachvollziehbar darstellen. Eine Preisanpassung erfolgt frühestens zwölf (12) Monate nach Vertragsschluss und frühestens zwölf (12) Monate nach der letzten Preisanpassung.

Sinkt der maßgebliche Index, ist ACP verpflichtet, die Vergütung im entsprechenden Verhältnis zu senken. Eine Senkung erfolgt mit Wirkung zu demselben Zeitpunkt, zu dem ACP nach dieser Regelung zu einer Erhöhung berechtigt wäre.

Beträgt die Preiserhöhung für die betroffene ACP-Eigenleistung zwanzig Prozent (20 %) oder mehr gegenüber der zuletzt vereinbarten Vergütung, ist der Kunde berechtigt, den von der Preiserhöhung betroffenen Vertragsteil bis zum Wirksamwerden der Preiserhöhung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preiserhöhung in Textform zu kündigen; bei einmalig geschuldeten Leistungen kann der Kunde in diesem Fall vom betroffenen Vertragsteil zurücktreten, soweit die Leistung noch nicht erbracht ist. Übt der Kunde dieses Recht aus, wird die Preiserhöhung gegenüber dem Kunden nicht wirksam.

Wird der maßgebliche Index nicht mehr veröffentlicht oder wesentlich geändert, tritt an seine Stelle derjenige vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index, der die Preisentwicklung für vergleichbare IT-Dienstleistungen am nächsten abbildet. Fehlt ein solcher Index, tritt der Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen – Gesamtindex – an seine Stelle.

4.7 Soweit Vertragsgegenstand Produkte oder Leistungen von Drittanbietern sind, insbesondere Hardware, Software, Lizenzen, Cloud-, Hosting-, Support- oder sonstige Drittanbieterleistungen („Drittprodukte"), ist ACP berechtigt, nach Vertragsschluss eintretende Erhöhungen der hierfür von ACP zu tragenden Einkaufs-, Bezugs-, Lizenz-, Nutzungs-, Support-, Transport-, Zoll, Abgaben- oder vergleichbaren Drittanbieterkosten an den Kunden weiterzugeben.

Die Weitergabe ist auf die tatsächlichen Mehrkosten des betroffenen Drittprodukts beschränkt. ACP teilt dem Kunden die Preisanpassung in Textform mit und bezeichnet das betroffene Drittprodukt, den Erhöhungsgrund sowie den Umfang der weitergegebenen Mehrkosten nachvollziehbar. Entsprechende Kostensenkungen gibt ACP weiter, soweit sie sich auf noch zu erbringende Leistungen oder Lieferungen auswirken.

Die Preisanpassung wird frühestens zwei (2) Wochen nach Zugang der Mitteilung wirksam, es sei denn, der Drittanbieter gibt eine kürzere Frist verbindlich vor. § 305b BGB und gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

4.8 Ändert sich der EZB-Referenzkurs einer Fremdwährung, in der Drittanbieterprodukte kalkuliert sind, nach Angebotsabgabe um mehr als fünf Prozent (5 %), kann ACP die Vergütung entsprechend anpassen; Kostensenkungen gibt ACP weiter. ACP teilt die Anpassung vor Leistungserbringung in Textform mit. Der Kunde kann innerhalb von sieben (7) Werktagen vom betroffenen Vertragsteil zurücktreten, soweit die Leistung noch nicht erbracht ist.

## § 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verpflichtet, unentgeltlich im erforderlichen und zumutbaren Umfang an der Leistungserbringung durch ACP mitzuwirken.

5.2 Der Kunde hat seine Daten ordnungsgemäß und regelmäßig zu sichern, insbesondere unmittelbar vor und nach der Durchführung von Leistungen durch ACP, die Auswirkungen auf den Datenbestand haben können. Der Kunde ist für die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen eigenverantwortlich.

5.3 Der Kunde hat Störungen und Fehler unter Verwendung der von ACP bereitgestellten Formulare detailliert zu beschreiben und dabei alle relevanten Angaben zur Systemumgebung mitzuteilen.

5.4 Der Kunde unterstützt ACP bei der Fehlerursachenanalyse und weist seine Mitarbeiter sowie eingebundene externe Dienstleister zur Kooperation an.

5.5 Der Kunde gewährt Mitarbeitern und Subunternehmern von ACP im erforderlichen Umfang Zugang zur betroffenen Infrastruktur.

5.6 Der Kunde stellt Informationen über seine eigene Organisation bereit, soweit diese für die Vertragserfüllung relevant sind.

5.7 Der Kunde schützt geistiges Eigentum und Geschäftsgeheimnisse von ACP sowie Dritter durch geeignete Maßnahmen.

5.8 Der Kunde unterstützt ACP bei Versicherungsfällen sowie bei der Aufklärung rechtswidriger Angriffe Dritter.

5.9 Bei Verletzung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden ist ACP soweit und solange von der Leistungspflicht befreit, wie ACP durch die unterlassene Mitwirkung an der Leistungserbringung gehindert ist; vereinbarte Fristen verlängern sich angemessen. ACP behält sich Schadensersatzansprüche vor. Wartezeiten werden, soweit nicht abweichend vereinbart, nach der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste vergütet.

## § 6 Ansprechpartner

6.1 Beide Parteien benennen im jeweiligen Einzelvertrag mindestens zwei fachlich kompetente und entscheidungsbefugte Ansprechpartner. Der Kunde trifft Entscheidungen unverzüglich.

6.2 Die Ansprechpartner sind bevollmächtigt, im Rahmen der Vertragsdurchführung Erklärungen abzugeben und entgegenzunehmen.

## § 7 Abwerbeverbot

7.1 Der Kunde verpflichtet sich, während der Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrags sowie für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach dessen Beendigung keine Mitarbeitenden von ACP, die im Zusammenhang mit der Anbahnung, Durchführung oder Abwicklung des jeweiligen Einzelvertrags für den Kunden tätig geworden sind oder dem Kunden hierbei bekannt geworden sind, aktiv abzuwerben oder durch Dritte abwerben zu lassen.

7.2 Dies gilt nicht für Einstellungen, die auf eine allgemeine, nicht gezielt an Mitarbeitende von ACP gerichtete Stellenanzeige oder eine sonstige allgemeine Personalgewinnungsmaßnahme zurückzuführen sind.

7.3 Verstößt der Kunde schuldhaft gegen diese Verpflichtung, ist ACP berechtigt, Ersatz des hierdurch entstandenen Schadens zu verlangen. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

## § 8 Änderungsverfahren (Change Request)

8.1 Änderungen des Leistungsumfangs stellen Vertragsänderungen dar und bedürfen einer einvernehmlichen Vereinbarung der Parteien.

8.2 Jede Vertragspartei kann Änderungswünsche in Textform an die andere Vertragspartei richten. ACP prüft in Textform mitgeteilte Änderungswünsche des Kunden auf dessen Anforderung gegen Vergütung nach Aufwand. ACP ist zur Umsetzung von Änderungswünschen nicht verpflichtet.

8.3 Vereinbarte Änderungen sind in Textform zu dokumentieren, insbesondere durch Anpassung des Einzelvertrags oder eines gesonderten Nachtrags.

8.4 Vereinbarte Fristen verlängern sich um den Mehraufwand, der durch die Änderungen entsteht.

## § 9 Keine Übernahme von Garantien

9.1 Technische Daten, Spezifikationen und Angaben in Produktbeschreibungen sind ausschließlich Beschaffenheitsbeschreibungen im Sinne der gesetzlichen Mängelvorschriften und stellen keine eigenständigen Garantien dar.

9.2 Erklärungen stellen nur dann Garantien oder Zusicherungen dar, wenn sie von der Geschäftsführung schriftlich abgegeben und ausdrücklich als solche bezeichnet werden.

## § 10 Haftungsbeschränkungen

10.1 Die Haftungsregelungen werden vorrangig individuell im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart. Fehlt eine individuelle Vereinbarung, gilt Folgendes:

10.2 ACP haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie im Umfang einer übernommenen Garantie.

10.3 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) ist die Haftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

10.4 Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

10.5 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

10.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten eigener Mitarbeiter, Mitarbeitern von verbundenen Unternehmen (§§ 15 ff. AktG), Erfüllungsgehilfen, Organen und gesetzlicher Vertreter von ACP.

10.7 Sofern der Kunde seine Pflicht zur Datensicherung verletzt hat, ist die Haftung von ACP für Datenverluste auf denjenigen Schaden begrenzt, der auch bei ordnungsgemäßer Datensicherung eingetreten wäre. Dies gilt nicht, soweit ACP die Datensicherung vertraglich übernommen hat.

## § 11 Höhere Gewalt

11.1 Keine der Parteien ist zur Leistung verpflichtet, solange und soweit die Erfüllung durch höhere Gewalt verhindert wird. Höhere Gewalt ist jedes unvorhersehbare, außergewöhnliche Ereignis, das trotz Anwendung zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden kann, insbesondere Naturkatastrophen, Krieg, Streik, Pandemien, behördliche Anordnungen, Ausfall von Telekommunikationsnetzen sowie Energieversorgungsstörungen. Vereinbarte Fristen verlängern sich um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit.

11.2 Jede Partei hat die andere Partei unverzüglich über den Eintritt und den Wegfall eines Ereignisses höherer Gewalt zu informieren. Wird die Leistung durch höhere Gewalt dauerhaft unmöglich, ist ACP von der betroffenen Leistungspflicht befreit; gesetzliche Rechte der Parteien bleiben unberührt.

## § 12 Datenschutz

12.1 Beide Parteien beachten die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die DSGVO und das BDSG. Mitarbeiter werden vor Aufnahme der Tätigkeit auf die Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet, soweit sie nicht bereits entsprechend verpflichtet sind.

12.2 ACP beabsichtigt nicht, im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden zu verarbeiten. Soweit ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden nicht ausgeschlossen werden kann und ACP als Auftragsverarbeiter tätig wird, schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung eine Vereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO. Soweit eine Auftragsverarbeitung nicht vorliegt, stellt der Kunde die jeweils erforderliche datenschutzrechtliche Rechtsgrundlage sicher.

## § 13 Geheimhaltung

13.1 Sämtliche vertraulichen Informationen (Geschäftsgeheimnisse oder als vertraulich gekennzeichnete Informationen) sind während der Vertragslaufzeit und für fünf (5) Jahre nach Vertragsende geheim zu halten und dürfen ausschließlich für vertragliche Zwecke verwendet werden. Der Schutz besteht unabhängig von den Voraussetzungen des GeschGehG. Für Geschäftsgeheimnisse im Sinne des GeschGehG gilt die Geheimhaltungspflicht zeitlich unbegrenzt fort, solange die Informationen Geschäftsgeheimnisse sind.

13.2 Der Zugang zu vertraulichen Informationen ist auf Mitarbeiter und Dritte beschränkt, die diese zur Vertragserfüllung benötigen. Diese sind in Textform zur Vertraulichkeit zu verpflichten, sofern sie nicht bereits aus einem anderen Rechtsgrund in vergleichbarem Umfang zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

13.3 Ausgenommen sind Informationen, die (i.) bei Offenlegung bereits öffentlich bekannt waren, (ii.) ohne Verschulden der empfangenden Partei öffentlich werden, (iii.) sich bereits rechtmäßig im Besitz der empfangenden Partei befanden, (iv) von einem Dritten ohne Vertraulichkeitspflicht erhalten wurden, (v) unabhängig entwickelt wurden oder (vi) aufgrund gesetzlicher Verpflichtung offenzulegen sind, wobei die offenlegende Partei die andere Partei vorab informiert. Die §§ 3, 5 GeschGehG bleiben unberührt.

13.4 Öffentliche Erklärungen über die Zusammenarbeit der Parteien bedürfen der gegenseitigen Zustimmung.

## § 14 Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht und Abtretung

14.1 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Gegenforderungen aufrechnen.

14.2 Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur zu wegen unbestrittener, rechtskräftig festgestellter oder entscheidungsreifer Gegenansprüche aus demselben Vertragsverhältnis.

14.3 Der Kunde kann Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis nur mit vorheriger Zustimmung von ACP in Textform abtreten. § 354a HGB bleibt unberührt.

## § 15 Subunternehmer

ACP ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen Subunternehmer einzusetzen. ACP haftet für Subunternehmer nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften.

## § 16 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

16.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) findet keine Anwendung.

16.2 Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Geschäftssitz der vertragsschließenden ACP-Gesellschaft, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. ACP ist berechtigt, den Kunden auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu verklagen.

## § 17 Exportkontrolle und Sanktionen

17.1 Die Vertragserfüllung durch ACP steht unter dem Vorbehalt, dass ihr keine anwendbaren nationalen, europäischen oder internationalen Exportkontroll-, Embargo- oder Sanktionsvorschriften entgegenstehen.

17.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen von ACP, insbesondere Software, Cloud-Dienste, Dokumentationen, Zugangsdaten, Arbeitsergebnisse und sonstige technische Informationen, nur unter Einhaltung der jeweils anwendbaren Exportkontroll-, Embargo- und Sanktionsvorschriften zu nutzen, weiterzugeben oder Dritten zugänglich zu machen.

17.3 Der Kunde wird die Leistungen insbesondere nicht Personen, Unternehmen, Organisationen, Ländern oder Regionen zugänglich machen, soweit dies nach anwendbaren Exportkontroll-, Embargo- oder Sanktionsvorschriften verboten oder genehmigungspflichtig ist und die erforderliche Genehmigung nicht vorliegt.

17.4 ACP ist berechtigt, Leistungen auszusetzen oder zu verweigern, soweit deren Erbringung gegen anwendbare Exportkontroll-, Embargo- oder Sanktionsvorschriften verstoßen würde oder erforderliche Genehmigungen nicht vorliegen. Gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

## § 18 Code of Conduct

18.1 Der Kunde beachtet bei der Vertragsdurchführung den Code of Conduct von ACP in der bei Vertragsschluss einbezogenen oder im Einzelvertrag bezeichneten Fassung, soweit dessen Regelungen für die Inanspruchnahme der Leistungen von ACP einschlägig und dem Kunden zumutbar sind.

18.2 ACP stellt dem Kunden den Code of Conduct in Textform oder über eine dauerhaft abrufbare Internetadresse zur Verfügung.

18.3 Änderungen des Code of Conduct gelten nur, soweit sie dem Kunden in Textform mitgeteilt werden und keine wesentliche Erweiterung seiner vertraglichen Pflichten bewirken. Gesetzliche Pflichten und vorrangige Individualvereinbarungen bleiben unberührt.

## § 19 Schriftform / Textform

19.1 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Individualabreden bleiben unabhängig von ihrer Form vorrangig.

19.2 Vertragssprache ist Deutsch. Benutzerdokumentationen können auch in englischer Sprache abgefasst sein, soweit dies für die jeweilige Leistung marktüblich ist.

## § 20 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. An die Stelle unwirksamer Bestimmungen treten die gesetzlichen Vorschriften.

# Teil 2: Besonderer Teil

Die nachfolgenden Regelungen gelten ergänzend zum Allgemeinen Teil für die jeweils bezeichneten Leistungskategorien.

## § 21 Cloud-basierte Dienste

21.1 ACP stellt dem Kunden Cloud-Dienste (Infrastructure as a Service, Software as a Service, Application Service Providing) gemäß dem jeweiligen Einzelvertrag und der jeweiligen Leistungsbeschreibung zur Verfügung. Inhalt und Umfang der Cloud-Dienste sind darin abschließend beschrieben. Der Kunde stellt die für die Nutzung erforderliche eigene Infrastruktur und Internetanbindung auf eigene Kosten bereit. Übergabepunkt ist der Routerausgang des von ACP genutzten Rechenzentrums zum Internet.

21.2 ACP ist berechtigt, Drittunternehmen mit der Erfüllung der technischen Bedingungen im Rahmen der cloud-basierten Dienste zu beauftragen. Hierzu gehört insbesondere die Bereitstellung von IT-Infrastruktur in einem Rechenzentrum in Deutschland.

21.3 Die Verfügbarkeit der Cloud-Dienste richtet sich nach der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Diese legt insbesondere die Nutzungszeit, Wartungsfenster, den Referenzzeitraum, den SLA-Prozentsatz, die maximale Ausfallzeit sowie die Verfahren zur Messung der Verfügbarkeit am Übergabepunkt fest. Geplante Wartungsfenster bleiben bei der Verfügbarkeitsberechnung unberücksichtigt, soweit dies in der Leistungsbeschreibung vorgesehen ist. Soweit Monitoring oder Reporting vereinbart ist, erfolgen Messung und Bericht nach dem Einzelvertrag und der Leistungsbeschreibung.

21.4 ACP ist berechtigt, neue Versionen, Updates und Änderungen der Cloud-Dienste zu implementieren, soweit dies insbesondere aus Sicherheitsgründen, zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung oder zur Wahrung der gebotenen Sorgfalt erforderlich oder zweckmäßig ist und die Änderung keine wesentliche Verschlechterung der vereinbarten Kernleistungen bewirkt. Bei Änderungen von Funktionalitäten, unterstützten Arbeitsabläufen oder der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten informiert ACP den Kunden mindestens sechs (6) Wochen vor Wirksamwerden der Änderung in Textform. Der Kunde kann der Änderung innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung in Textform widersprechen. ACP wird den Kunden in der Mitteilung auf die Frist und die Rechtsfolgen eines unterbleibenden Widerspruchs hinweisen. Im Falle eines rechtzeitigen Widerspruchs erbringt ACP die Leistung unverändert bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit oder kündigt den betroffenen Vertrag außerordentlich mit einer Frist von zwei (2) Monaten, sofern die unveränderte Leistungserbringung für ACP nicht möglich oder nicht zumutbar ist.

21.5 ACP führt Datensicherungen gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung durch.

21.6 Der Kunde ist berechtigt, die Cloud-Dienste ausschließlich im vereinbarten Umfang und in der vereinbarten Systemumgebung zu nutzen. Eine missbräuchliche Nutzung ist untersagt. Der Kunde darf keine rechtswidrigen Inhalte (insbesondere rassistische, diskriminierende, pornographische, den Jugendschutz gefährdende, politisch extreme oder sonst gesetzeswidrige oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßende Inhalte) speichern, verbreiten oder zugänglich machen. Zugangsdaten sind geheim zu halten und vor unbefugtem Zugriff Dritter zu schützen; der Kunde informiert ACP unverzüglich, wenn ihm eine unbefugte Kenntnisnahme oder Nutzung bekannt wird. Der Kunde stellt ACP von Ansprüchen Dritter frei, soweit diese auf einer vom Kunden zu vertretenden rechtswidrigen Nutzung der Cloud-Dienste beruhen.

21.7 ACP ist berechtigt, den Zugang des Kunden nach vorheriger Ankündigung und angemessener Fristsetzung zu sperren, wenn der Kunde wesentliche vertragliche Pflichten verletzt und die Sperrung zur Beseitigung oder Vermeidung der Pflichtverletzung erforderlich ist. Eine vorherige Ankündigung ist entbehrlich, soweit sie ACP unmöglich oder unzumutbar ist, insbesondere aufgrund gerichtlicher oder behördlicher Anordnung. Die Sperrung ist, soweit technisch möglich und zumutbar,

auf die betroffenen Inhalte oder Dienste zu beschränken und dem Kunden unter Angabe der Gründe unverzüglich mitzuteilen. Die Vergütungspflicht des Kunden besteht während der Dauer einer berechtigten Sperrung fort. ACP ist nicht verpflichtet, die vom Kunden gespeicherten, verarbeiteten oder zugänglich gemachten Inhalte allgemein auf Rechtswidrigkeit zu prüfen. ACP ist berechtigt, rechtswidrige oder rechtlich beanstandete Inhalte zu sperren oder zu entfernen, soweit dies zur Vermeidung eigener rechtlicher Nachteile, aufgrund gesetzlicher Pflichten oder aufgrund gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen erforderlich ist; soweit möglich und zumutbar, gibt ACP dem Kunden zuvor Gelegenheit zur Abhilfe.

21.8 Soweit im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart, ist eine monatliche Pauschalvergütung für Cloud-Dienste monatlich im Voraus bis zum fünften (5.) Werktag eines Monats fällig. Aufwands- oder nutzungsabhängige Vergütungen werden monatlich nachträglich abgerechnet und innerhalb von sieben (7) Werktagen nach Zugang der Rechnung fällig.

21.9 Abweichend von § 536a Abs. 1 Halbs. 1 BGB haftet ACP für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel bei Cloud-Diensten nur, wenn ACP diese zu vertreten hat.

21.10 Im Übrigen gelten die Regelungen des § 25 entsprechend.

## § 22 Managed Services, Wartung und Support

22.1 ACP erbringt Wartungs- und Supportleistungen gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung und dem jeweiligen Einzelvertrag. Diese umfassen insbesondere Angaben zu Infrastruktur, Laufzeitumgebung, Standort, Servicezeiten, Reaktionszeiten und Vergütung. Soweit im Einzelvertrag Supportbedingungen eines Drittanbieters einbezogen sind, gehen diese für die betreffenden Leistungen des Drittanbieters den besonderen Regelungen dieses Abschnitts vor.

22.2 Störungen, die durch höhere Gewalt, Gewalteinwirkung oder Handlungen Dritter, unsachgemäße Nutzung durch den Kunden oder nicht mit ACP abgestimmte Änderungen der IT-Infrastruktur des Kunden verursacht werden, sind von den Wartungs- und Supportleistungen nicht umfasst, soweit nicht abweichend vereinbart.

22.3 Die Aufnahme zusätzlicher Geräte oder Systeme in den Wartungs- und Supportvertrag bedarf einer Vereinbarung in Textform.

22.4 ACP ist berechtigt, Wartungs- und Supportleistungen per Fernzugriff zu erbringen. Der Kunde stellt die hierfür erforderlichen technischen Voraussetzungen auf eigene Kosten bereit.

22.5 Der Kunde ist für die Sicherung seiner eigenen Daten verantwortlich, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart.

22.6 Leistungsort ist die im Einzelvertrag genannte Betriebsstätte bzw. der dort angegebene Installationsort, soweit nicht Fernwartung oder ein anderer Leistungsort vereinbart ist. Vor Ort tätige Mitarbeiter von ACP unterliegen hinsichtlich Zeit und Art der Leistungserbringung keinen Weisungen des Kunden; Hausordnung und Vorgaben zur Betriebssicherheit bleiben unberührt. ACP benennt bei Bedarf einen Projektleiter als Ansprechpartner für die Leistungserbringung.

## § 23 Vermittlung von Diensten Dritter

23.1 ACP vermittelt Cloud-Dienste von Drittanbietern (z. B. Microsoft). Der Vertrag über die Nutzung dieser Dienste kommt unmittelbar zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Drittanbieter zustande. Es gelten die Vertragsbedingungen des Drittanbieters. ACP ist insoweit nicht Anbieter der Drittanbieterdienste und haftet nicht für deren Verfügbarkeit, Inhalte oder Leistungserbringung, soweit ACP nicht ausdrücklich eigene Support- oder Serviceleistungen übernommen hat.

23.2 Für Microsoft-Dienste erstellt ACP als Reseller im Rahmen des Microsoft Cloud Reseller Agreement (MCRA) Angebote und Rechnungen. Die Leistungserbringung erfolgt unmittelbar durch Microsoft.

23.3 ACP ist hinsichtlich der durch Drittanbieter erbrachten Dienste nicht Auftragsverarbeiter, es sei denn, ACP erbringt hierzu eigene Service- oder Supportleistungen und greift dabei auf personenbezogene Daten zu. In diesem Fall wird vor Beginn der Verarbeitung eine Vereinbarung nach Art. 28 DSGVO geschlossen.

23.4 Soweit ACP eigene Service- oder Supportleistungen in Bezug auf Drittanbieterdienste erbringt und hierfür ein Zugriff auf Benutzerkonten, Administrationsoberflächen oder sonstige Umgebungen des Drittanbieters erforderlich ist, gewährt der Kunde ACP die hierfür erforderlichen Zugriffsrechte und Mitwirkungshandlungen im erforderlichen Umfang. Der Kunde bleibt für die Rechtmäßigkeit der Nutzung des Drittanbieterdienstes und der dort vorgenommenen Einstellungen verantwortlich, soweit ACP nicht ausdrücklich eine eigene Leistungspflicht übernommen hat.

## § 24 Online-Portal

Die Nutzung des ACP Online-Portals unterliegt den Portalbedingungen in der bei Abschluss der Nutzungsvereinbarung geltenden Fassung, sofern die Parteien die Portalnutzung vereinbaren.

## § 25 Lieferung von Hardware, Software und sonstigen Waren

25.1 Software wird ausschließlich im Objektcode in ablauffähiger Form geliefert; ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes besteht nicht. Die Form der Lieferung richtet sich nach dem jeweiligen Vertrag. Dokumentation ist im vereinbarten Umfang im Lieferumfang enthalten. Betriebssystemsoftware wird, sofern nicht abweichend vereinbart, nicht vorinstalliert geliefert und ist vom Kunden nach Maßgabe der Installationsanleitung zu installieren.

25.2 Zusätzliche Leistungen wie Installation, Einrichtung oder Schulung sind nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

25.3 Software ist ausschließlich auf der im Vertrag bezeichneten Hardware- und Systemumgebung funktionsfähig.

25.4 Die vereinbarte Beschaffenheit ergibt sich aus dem Vertrag und der zugehörigen Dokumentation. Ein Anspruch des Kunden über die dort beschriebenen Eigenschaften hinaus besteht nicht.

25.5 Softwarepflege, Hardwarewartung und sonstige laufende Supportleistungen sind nicht Gegenstand eines Liefer- oder Erstellungsvertrags, sofern sie nicht ausdrücklich im Einzelvertrag vereinbart werden. Solche Leistungen können insbesondere in einem gesonderten Wartungs-, Pflege- oder Supportvertrag geregelt werden.

## § 26 Erstellung, Änderung und Anpassung von Software

26.1 Der Kunde ist für die Erstellung der Spezifikation (Lastenheft/Pflichtenheft) verantwortlich. ACP berät hierbei, sofern dies gesondert vereinbart wurde. Die Spezifikation wird verbindlich, sobald sie im Einzelvertrag als Anlage aufgenommen oder von beiden Parteien in Textform freigegeben wird.

26.2 Die Spezifikation stellt die abschließende Beschreibung des Leistungsumfangs dar. Änderungen und Erweiterungen bedürfen eines Change Requests.

26.3 Die Installation der Software erfolgt nur, wenn dies vereinbart wurde und wird gesondert vergütet.

26.4 Im Übrigen gelten die Regelungen des § 25 entsprechend.

## § 27 Migration

27.1 ACP erbringt Migrationsleistungen, sofern und soweit dies im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart ist.

27.2 Das Datenformat richtet sich nach dem jeweiligen Einzelvertrag. Fehlt eine Vereinbarung, stellt der Kunde die zu migrierenden Daten spätestens zum Zeitpunkt der Erbringung der Migrationsleistung in einem für die Übernahme geeigneten, dem Stand der Technik entsprechenden und allgemein anerkannten Format bereit. Sofern für die Übernahme der Daten Anpassungen am vorhandenen Datenbestand erforderlich sind (insbesondere Feldbeschreibungen, Mapping), obliegt es dem Kunden, diese vorzunehmen, es sei denn, ACP hat diese Aufgaben im Einzelvertrag ausdrücklich gegen gesonderte Vergütung übernommen.

27.3 Der Kunde ist für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der zu migrierenden Daten verantwortlich.

27.4 Der Kunde sichert seine Daten vor Beginn der Migration eigenverantwortlich in einer Weise, die eine jederzeitige Wiederherstellbarkeit gewährleistet. Soweit während des Migrationsprozesses weitere Sicherungen erforderlich sind und dies dem Kunden bekannt ist, ist der Kunde auch für diese Sicherungen verantwortlich. Im Übrigen gilt § 5 Abs. 2 (allgemeine Datensicherungspflicht).

27.5 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass während des Migrationsprozesses sämtliche erforderlichen Original-Datenträger, Seriennummern (Product Keys) sowie (Administrator-)Kennwörter und Passwörter zur Verfügung stehen.

## § 28 Sonstige Leistungen (Installation, Schulungen und Beratung)

ACP erbringt sonstige Leistungen (Installation, Schulung, Beratung), sofern vereinbart. Die Vergütung erfolgt nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen ACP-Preisliste während der üblichen Geschäftszeiten. Der Zeitplan wird einvernehmlich abgestimmt.

## § 29 Eigentums- und Rechtsvorbehalt

29.1 ACP behält sich das Eigentum an gelieferten Waren bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher gegenwärtiger und künftiger Forderungen aus der Geschäftsbeziehung vor (erweiterter Eigentumsvorbehalt).

29.2 Der Kunde ist berechtigt, die Vorbehaltsware im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuveräußern. Die hieraus oder aus einem sonstigen Rechtsgrund gegen Dritte entstehenden Forderungen einschließlich Nebenrechten tritt der Kunde bereits jetzt an ACP zur Sicherheit ab; bei Verarbeitung oder Einbau gilt dies anteilig in Höhe des Werts der Vorbehaltsware im Verhältnis zur Gesamtsache.

29.3 ACP ist zur Freigabe der Sicherheiten verpflichtet, soweit deren Wert die gesicherten Forderungen um mehr als 20 % übersteigt.

29.4 Nutzungsrechte an gelieferter Software gehen erst mit vollständiger Zahlung auf den Kunden über.

## § 30 Urheber- und gewerbliche Schutzrechte und Nutzungsrechte

30.1 ACP behält sämtliche Urheber- und gewerblichen Schutzrechte an selbst erstellter Software, Datenbanken, Dokumentationen, Planungen, Konzepten und sonstigen Arbeitsergebnissen. Dem Kunden wird, soweit im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart, ein einfaches, zeitlich unbefristetes Nutzungsrecht in Objektcode-Fassung für eigene Geschäftszwecke eingeräumt.

30.2 Die Nutzung ist auf die vereinbarte Anzahl gleichzeitiger Nutzer und auf eigene Geschäftszwecke beschränkt. Eine Nutzung in verbundenen Unternehmen des Kunden ist nur zulässig, soweit dies im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart ist. Eine Unterlizenzierung oder sonstige zeitweise Zugänglichmachung an Dritte bedarf der vorherigen Zustimmung von ACP in Textform. Bei dauerhaft überlassener Software ist eine Weitergabe ausschließlich unter den gesetzlichen Voraussetzungen zulässig.

30.3 Vervielfältigungen sind nur im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung und zu Sicherungszwecken zulässig. Änderungen, Bearbeitungen, Dekompilierungen oder Rückentwicklungen sind unzulässig, soweit sie nicht für die bestimmungsgemäße Nutzung, zur gesetzlich zulässigen Fehlerbeseitigung oder zur Herstellung der Interoperabilität gemäß §§ 69d, 69e UrhG erforderlich sind. Vor einer Fehlerbeseitigung durch den Kunden oder einen Dritten ist ACP zunächst Gelegenheit zur Fehlerbeseitigung zu geben, soweit dies zumutbar ist.

30.4 Für Software von Drittanbietern werden dem Kunden einfache Nutzungsrechte nach Maßgabe der jeweiligen Lizenzbedingungen des Drittanbieters eingeräumt; bei Cloud-Diensten bestehen diese Rechte nur für die Vertragslaufzeit. Der Kunde ist an die Lizenzbedingungen gebunden und verpflichtet sich zu deren Einhaltung; bei Widersprüchen gehen die Lizenzbedingungen des Drittanbieters vor.

30.5 Soweit Open-Source-Komponenten zum Einsatz kommen oder dem Kunden überlassen werden, gelten für diese Komponenten vorrangig die jeweiligen Open-Source-Lizenzbedingungen. ACP stellt dem Kunden die einschlägigen Lizenzbedingungen auf Anfrage zur Verfügung oder macht sie in geeigneter Weise zugänglich. Die Open-Source-Lizenzbedingungen gelten nur für die jeweilige Open-Source-Komponente; Rechte an sonstigen Leistungen, Arbeitsergebnissen oder Software von ACP richten sich nach diesen AGB und dem jeweiligen Einzelvertrag. Bestimmte Anforderungen an den Ausschluss oder die Verwendung bestimmter Open-Source-Komponenten sind nur geschuldet, soweit sie im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart sind. Diese Regelung gilt entsprechend für Updates, Patches, neue Versionen und neue Programmstände.

30.6 Eine Nutzung über den vereinbarten Umfang hinaus stellt eine Vertragsverletzung dar. Der Kunde ist verpflichtet, eine Übernutzung unverzüglich in Textform anzuzeigen. Für den Zeitraum der Übernutzung ist eine Vergütung gemäß der geltenden Preisliste zu entrichten. Unterlässt der Kunde schuldhaft die unverzügliche Anzeige, kann ACP zusätzlich eine pauschalierte Entschädigung in Höhe des Dreifachen der regulären Vergütung für den Zeitraum der Übernutzung verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist; ACP bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

30.7 ACP und/oder der jeweilige Drittanbieter sind berechtigt, die Einhaltung der Nutzungsbedingungen unter angemessener Ankündigungsfrist zu überprüfen. Die Prüfung erfolgt während der üblichen Geschäftszeiten, höchstens einmal jährlich und unter möglichst geringer Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs des Kunden. Der Kunde kann verlangen, dass die Prüfung durch einen zur Berufsverschwiegenheit verpflichteten Angehörigen der steuer- oder wirtschaftsberatenden Berufe oder einen unabhängigen, zur Verschwiegenheit verpflichteten Sachverständigen durchgeführt wird.

## § 31 Abnahme

ACP zeigt die Abnahmebereitschaft an. Der Kunde prüft die Leistung unverzüglich, spätestens innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Zugang der Anzeige der Abnahmebereitschaft, soweit kein abweichender Zeitraum vereinbart ist. Die Abnahme erfolgt, wenn die Leistung vertragsgemäß ist oder nur unwesentliche Mängel aufweist. Mit Ausnahme erheblicher Mängel, gilt die Leistung als abgenommen, wenn ACP dem Kunden nach Fertigstellung eine angemessene Frist zur Abnahme gesetzt hat und der Kunde die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines konkreten Mangels verweigert. Teilabnahmen sind zulässig. Nutzungsrechte für den produktiven Einsatz entstehen erst mit Abnahme und vollständiger Zahlung.

## § 32 Untersuchungs- und Rügepflicht

Der Kunde ist verpflichtet, Lieferungen unverzüglich nach Ablieferung zu untersuchen und erkennbare Mängel gemäß §§ 377, 381 HGB unverzüglich, spätestens innerhalb von drei (3) Werktagen nach Ablieferung, in Textform zu rügen. Verdeckte Mängel sind unverzüglich, spätestens innerhalb von drei (3) Werktagen nach Entdeckung, in Textform zu rügen. Bei unterlassener oder verspäteter Rüge gilt die Lieferung in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt. Diese

Regelung gilt nicht für Leistungen, die einem Abnahmeverfahren unterliegen.

## § 33 Sachmängel

Die folgende Regelung differenziert zwischen mietrechtlichen Mängeln (Cloud-Dienste/Dauerschuldverhältnisse), werkvertraglichen Mängeln (Erstellung/Anpassung) und kaufrechtlichen Mängeln (Lieferung von Waren).

33.1 Ein Mangel liegt vor, wenn die Leistung von der vereinbarten Beschaffenheit gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung abweicht.

33.2 Mängel sind unverzüglich, in Textform, detailliert und durch eine berechtigte Person anzuzeigen. Die Anzeige muss die für die Fehleranalyse zumutbar verfügbaren Informationen enthalten.

33.3 ACP hat das Wahlrecht zwischen Nachbesserung, Neulieferung, Bereitstellung eines Patches, Updates oder einer neuen Version bzw. eines neuen Programmstands, soweit dies dem Kunden zumutbar ist und nicht zu erheblichen Nachteilen führt. Der Kunde kann die alternative Nacherfüllungsart verlangen, wenn die von ACP gewählte Art für den Kunden unzumutbar ist. ACP ist berechtigt, zunächst eine vorläufige Umgehungslösung (Workaround) bereitzustellen, sofern dies dem Kunden zumutbar ist. Der Kunde hat die ihm von ACP im Rahmen der Nacherfüllung erteilten zumutbaren Handlungsanweisungen zu beachten, soweit diese für die Mängelprüfung, Mängelbeseitigung oder Umsetzung einer vorläufigen Umgehungslösung erforderlich sind.

33.4 Schlägt die Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist fehl, stehen dem Kunden folgende Rechte zu: Minderung der Vergütung; bei wesentlichen Mängeln außerordentliche Kündigung (bei Dauerschuldverhältnissen) bzw. Rücktritt (bei Kaufverträgen); Schadensersatz nach Maßgabe der Haftungsregelung. Eine Fristsetzung ist in den gesetzlich bestimmten Fällen entbehrlich.

33.5 Nach ergebnislosem Fristablauf hat der Kunde innerhalb einer angemessenen Frist in Textform zu erklären, ob er weitere Nacherfüllung verlangt oder sekundäre Rechte geltend macht.

33.6 Stellt sich heraus, dass ein angezeigter Mangel nicht in den Verantwortungsbereich von ACP fällt, kann ACP die Kosten der Untersuchung in Rechnung stellen, sofern der Kunde das Fehlen des Mangels kannte oder fahrlässig nicht erkannte.

33.7 ACP haftet nicht für Mängel, die auf Änderungen des Kunden zurückzuführen sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass kein Zusammenhang zwischen der Änderung und dem Mangel besteht.

33.8 Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gemäß § 445a Abs. 1 BGB sind ausgeschlossen, es sei denn, der Kunde hat die Kaufgegenstände weiterverkauft und der letzte Vertrag in der Lieferkette ist ein Verbrauchsgüterkauf (§§ 478, 474 BGB) oder ein Verbrauchervertrag über digitale Produkte (§§ 445c S. 2, 327 Abs. 5, 327u BGB).

33.9 Mängelansprüche verjähren in zwölf (12) Monaten ab Lieferung bzw. Abnahme. Ausgenommen hiervon sind Ansprüche bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, arglistigem Verschweigen, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei übernommenen Garantien sowie dingliche Herausgabeansprüche Dritter.

## § 34 Rechtsmängel

34.1 Ein Rechtsmangel liegt vor, wenn dem Kunden die für die vertraglich vereinbarte Verwendung der Leistungen erforderlichen Rechte nicht wirksam eingeräumt werden.

34.2 Werden von Dritten Ansprüche wegen Verletzung gewerblicher Schutzrechte oder Urheberrechte geltend gemacht, informiert der Kunde ACP unverzüglich in Textform, ermächtigt ACP zur Rechtsverteidigung und nimmt Prozesshandlungen oder Vergleiche nur mit Zustimmung von ACP vor. Der Kunde gewährt ACP die zumutbare Unterstützung und stellt erforderliche Informationen, Unterlagen und Vollmachten bereit.

34.3 ACP ist berechtigt, auf eigene Kosten die betroffene Leistung so zu ändern, dass sie keine Rechte Dritter mehr verletzt und der vertragsgemäße Funktionsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt, eine für die Vertragszwecke ausreichende Lizenz zu erwerben, die betroffene Leistung durch eine gleichwertige Leistung zu ersetzen oder eine neue Version zu liefern, deren Nutzung keine Rechte Dritter verletzt.

34.4 ACP haftet nicht für Ansprüche, die darauf beruhen, dass der Kunde eine veraltete oder geänderte Version nutzt, die Leistung mit nicht von ACP stammender Software oder Daten kombiniert oder die Leistung entgegen der Dokumentation nutzt, sofern die Rechtsverletzung durch vertragsgemäße Nutzung einer aktuellen unveränderten Version ohne solche Kombination vermeidbar gewesen wäre.

34.5 Im Übrigen gelten die Bestimmungen des § 33 bei Vorliegen von Rechtsmängeln entsprechend.

## § 35 Herstellergarantie

Herstellergarantien (z. B. HP Care Pack) sind eigenständige Garantien des Herstellers im Sinne des § 443 BGB. Ansprüche hieraus richten sich ausschließlich gegen den Hersteller, nicht gegen ACP. Der Kunde informiert ACP über die Geltendmachung von Ansprüchen

und die Durchführung der Garantie durch den Hersteller, soweit dies für ACPs Leistungserbringung oder Abwicklung relevant ist.

## § 36 Vertragslaufzeit, Kündigung und Exit-Unterstützung

36.1 Die Vertragslaufzeit richtet sich nach dem jeweiligen Einzelvertrag. Sofern dort bei Dauerschuldverhältnissen keine abweichende Regelung getroffen wird, verlängert sich der Vertrag automatisch um zwölf (12) Monats-Perioden, wenn er nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.

36.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund

liegt insbesondere vor bei: Zahlungsverzug mit zwei aufeinanderfolgenden Raten; Auflaufen erheblicher Rückstände; Beantragung oder Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Ablehnung mangels Masse oder begründeten Umständen, die eine Zahlungsunfähigkeit befürchten lassen; andauernder wesentlicher Vertragsverletzung trotz Abmahnung.

36.3 Kündigungen bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich oder einzelvertraglich eine strengere Form vorgeschrieben ist.

36.4 Auf Verlangen des Kunden erbringt ACP nach Vertragsbeendigung Exit-Unterstützungsleistungen zu den im Zeitpunkt der Vertragsbeendigung geltenden allgemeinen Listenpreisen. Inhalt und Umfang der Unterstützungsleistungen sind einvernehmlich zu vereinbaren. ACP kooperiert hierbei mit dem Kunden und etwaigen Nachfolgeanbietern.

*English translation for convenience only, German version takes precedence*

# General Terms and Conditions of the ACP Group in Germany

**Table of Content**


Part 1: General Provisions ... 13
§ 1 Scope of Application ... 13
§ 2 Conclusion of Contract and Quotation Documents ... 13
§ 3 Time of Performance, Transfer of Risk and Partial Performance ... 13
§ 4 Remuneration ... 13
§ 5 Customer Cooperation Obligations ... 14
§ 6 Points of Contact ... 14
§ 7 Non-Solicitation ... 15
§ 8 Change Request Procedure ... 15
§ 9 No Guarantees ... 15
§ 10 Limitation of Liability ... 15
§ 11 Force Majeure ... 15
§ 12 Data Protection ... 15
§ 13 Confidentiality ... 16
§ 14 Set-Off, Right of Retention and Assignment ... 16
§ 15 Subcontractors ... 16
§ 16 Governing Law and Jurisdiction ... 16
§ 17 Export Controls and Sanctions ... 16
§ 18 Code of Conduct ... 16
§ 19 Written Form / Text Form ... 17
§ 20 Severability ... 17
Part 2: Special Provisions ... 17
§ 21 Cloud-Based Services ... 17
§ 22 Managed Services, Maintenance and Support ... 18
§ 23 Intermediation of Third-Party Services ... 18
§ 24 Online Portal ... 18
§ 25 Supply of Hardware, Software and Other Goods ... 18
§ 26 Development, Modification and Customization of Software ... 19
§ 27 Migration ... 19
§ 28 Additional Services (Installation, Training and Consulting) ... 19
§ 29 Retention of Title and Rights ... 19
§ 30 Copyright, Industrial Property Rights and Rights of Use ... 19
§ 31 Acceptance ... 20
§ 32 Duty to Inspect and Notification ... 20
§ 33 Defects ... 20
§ 34 Defects in Title ... 21
§ 35 Manufacturer Warranty ... 21
§ 36 Contract Term, Termination and Exit Assistance ... 21

## Part 1: General Provisions

### § 1 Scope of Application

1.1 These General Terms and Conditions (GTC) are used by the group companies of ACP Holding Deutschland GmbH (www.acp.de) in business transactions with entrepreneurs within the meaning of section 14 of the German Civil Code (BGB). The ACP company entering into the contract shall provide its services exclusively in accordance with these General Terms and Conditions, as incorporated at the time the contract is concluded or as specified in the Contract.

1.2 The customer's general terms and conditions are explicitly rejected. No further express rejection shall be required. The performance of services by ACP shall not constitute acceptance of any deviating terms and conditions of the customer.

1.3 Individually negotiated agreements (including ancillary agreements, supplements and amendments) shall prevail over these GTC in the event of any conflict.

1.4 These GTC shall also apply to all future business relationships between the Parties, provided that they are incorporated into the respective contract or made available to the customer in a reasonable manner.

### § 2 Conclusion of Contract and Quotation Documents

2.1 Quotations issued by ACP are non-binding unless explicitly designated as binding.

2.2 The customer's order constitutes a binding offer pursuant to section 145 BGB. ACP may accept such offer by written order confirmation or by commencing performance, thereby concluding an individual contract (also referred to as the "Contract").

2.3 ACP employees are not authorized to make verbal side agreements or give assurances that go beyond the content of the written offer or contract.

2.4 All intellectual property rights and copyrights in precontractual documents (concepts, specifications, demonstrations and calculations) shall remain vested in ACP. Such documents may not be made accessible to third parties without ACP's prior consent in text form (section 126b BGB).

### § 3 Time of Performance, Transfer of Risk and Partial Performance

3.1 Delivery and performance periods shall be as set out in the respective Contract. Binding fixed dates require an express agreement in text form using the term "fixed date".

3.2 Where no period has been agreed, ACP shall determine the time of performance at its reasonable discretion, taking into account workload, capacity and the customer's legitimate interests notified to ACP. ACP shall notify the customer of the time of performance with reasonable advance notice.

3.3 The risk passes to the customer upon delivery to the freight forwarder or carrier. Transportation insurance will be purchased only at the customer's request, in writing, and at the customer's expense.

3.4 ACP is entitled to make partial deliveries, provided that such deliveries are reasonable for the customer.

### § 4 Remuneration

4.1 The amount of remuneration shall be set out in the respective Contract.

4.2 All prices are exclusive of the applicable statutory value added tax.

4.3 Unless otherwise agreed in the relevant Contract or these GTC, remuneration shall be due for payment within fourteen (14) days after receipt of the invoice. In the case of payment by SEPA direct debit, advance notice of one (1) banking day shall be sufficient to the extent permitted by law.

4.4 Transport costs shall be borne by the customer.

4.5 Where performance extends over a period exceeding four (4) weeks, ACP shall be entitled to issue monthly instalment invoices reflecting progress of performance. In the event of partial acceptance, ACP may demand corresponding partial payments unless otherwise agreed.

4.6 For recurring or continuous services provided by ACP itself, in particular IT services, Managed Services, maintenance, support, installation, training and consulting ("ACP Proprietary Services"), ACP shall be entitled to adjust the agreed remuneration once per year with effect from the beginning of the following contract year if the Producer Price Index for Services, service category "IT services" (CPA08-620-01), published by the German Federal Statistical Office has increased or decreased compared with the index level applicable upon conclusion of the Contract or the most recent price adjustment.

The adjustment shall not exceed the ratio by which the relevant index has changed. The relevant index shall be the most recently published index prior to notification of the price adjustment, compared with the index applicable upon conclusion of the Contract or the most recent price adjustment. ACP shall notify the customer of the adjustment in text form at least six (6) weeks before it takes effect and shall provide a transparent calculation.

A price adjustment may take place no earlier than twelve (12) months after conclusion of the Contract and no earlier than twelve (12) months after the most recent price adjustment.

If the relevant index decreases, ACP shall reduce the remuneration in the corresponding proportion. Such reduction shall take effect at the same time at which ACP would have been entitled to an increase under this provision. If the price increase for the affected ACP Proprietary Service amounts to twenty percent (20%) or more compared with the remuneration most recently agreed, the customer shall be entitled to terminate the part of the Contract affected by the price increase, in text form, up to the date on which the increase takes effect, such termination to take effect on that date; in the case of one-time services, the customer may, in this instance, withdraw from the relevant part of the contract, provided that the service has not yet been rendered. If the customer exercises this right, the price increase shall not take effect with respect to the customer.

If the relevant index is no longer published or is materially changed, it shall be replaced by the index published by the German Federal Statistical Office that most closely reflects price developments for comparable IT services. If no such index exists, the Producer Price Index for Services, overall index, shall apply instead.

4.7 To the extent that the subject matter of the contract consists of products or services from third-party providers, in particular hardware, software, licenses, cloud, hosting, support, or other third-party services ("Third-Party Products"), ACP is entitled to pass on to the customer any increases, occurring after the conclusion of the contract, in the purchase, procurement, licensing, usage, support, transportation, customs, tax, or comparable third-party costs to be borne by ACP in this regard.

Any pass-through shall be limited to the actual additional costs of the affected Third-Party Product. ACP shall notify the customer of the price adjustment in text form and shall transparently identify the affected Third-Party Product, the reason for the increase and the amount of additional costs passed on. Corresponding cost reductions shall be passed on by ACP insofar as they affect services or deliveries yet to be performed.

The price adjustment shall take effect no earlier than two (2) weeks after receipt of the notice unless the third-party provider imposes a binding shorter period. Section 305b BGB and statutory rights shall remain unaffected.

4.8 If, after submission of the quotation, the ECB reference exchange rate for a foreign currency in which Third-Party Products are calculated changes by more than five percent (5%), ACP may adjust the remuneration accordingly; cost reductions shall be passed on. ACP shall notify the customer of the adjustment in text form prior to performance. The customer may withdraw from the relevant part of the contract within seven (7) business days, provided that the service has not yet been rendered.

## § 5 Customer Cooperation Obligations

5.1 The customer is obligated to cooperate with ACP in the provision of services, free of charge, to the extent necessary and reasonable.

5.2 The customer must back up its data properly and regularly, particularly immediately before and after ACP performs services that may affect the data set. The customer is solely responsible for complying with statutory retention periods.

5.3 The customer shall describe malfunctions and errors in detail using the forms provided by ACP and provide all relevant information about the system environment.

5.4 The customer shall assist ACP in analyzing the cause of errors and shall instruct its employees and any external service providers involved to cooperate.

5.5 The customer shall grant ACP's employees and subcontractors access to the affected infrastructure to the extent required.

5.6 The customer shall provide information about its own organization to the extent that such information is relevant to the performance of the Contract.

5.7 The customer shall protect the intellectual property and trade secrets of ACP and third parties by taking appropriate measures.

5.8 The customer shall assist ACP in insurance matters and in investigating unlawful attacks by third parties.

5.9 In the event of a breach of the customer's obligation to cooperate, ACP shall be released from its obligation to perform to the extent and for as long as ACP is prevented from providing the service due to the customer's failure to cooperate; agreed deadlines shall be extended accordingly. ACP reserves the right to claim damages. Unless otherwise agreed, waiting times will be billed according to the price list in effect at the time the contract is concluded.

## § 6 Points of Contact

6.1 Each Party shall designate in the respective Contract at least two technically competent points of contact vested with decision-making authority. The customer shall make decisions without undue delay.

6.2 The points of contact are authorized to make and receive declarations in connection with performance of the Contract.

## § 7 Non-Solicitation

7.1 The customer agrees that, during the term of the respective Contract and for a period of twelve (12) months following its termination, it will not actively solicit, or cause third parties to solicit, any ACP employees who have worked for the customer in connection with the initiation, execution, or fulfillment of the respective Contract, or who have become known to the customer in this context.

7.2 This shall not apply to hires resulting from a general job advertisement not specifically directed at ACP employees or from another general recruitment measure.

7.3 If the customer culpably breaches this obligation, ACP shall be entitled to claim compensation for the resulting damage. Further statutory claims shall remain unaffected.

## § 8 Change Request Procedure

8.1 Changes to the scope of performance constitute amendments to the Contract and require mutual agreement between the Parties.

8.2 Either Party may submit requests for changes to the other Party in text form. Upon the customer's request, ACP will review change requests submitted in text form, subject to a fee based on the time and effort involved. ACP is under no obligation to implement such change requests.

8.3 Agreed changes shall be documented in text form, in particular by amending the Contract or by a separate addendum.

8.4 Agreed periods shall be extended by the additional effort resulting from the changes.

## § 9 No Guarantees

9.1 Technical data, specifications, and information in product descriptions are merely descriptions of characteristics within the meaning of the statutory provisions regarding defects and do not constitute independent guarantees.

9.2 Statements constitute guarantees or representations only if they are made in writing by management and are explicitly designated as such.

## § 10 Limitation of Liability

10.1 Liability provisions are primarily agreed upon on a case-by-case basis in the respective Contract. In the event, the Contract does not contain provisions covering limited liability, the following applies:

10.2 ACP shall be liable without limitation for damages resulting from injury to life, body or health, in cases of willful misconduct and gross negligence, and to the extent of any guarantee assumed by ACP.

10.3 In the event of a breach of essential contractual obligations (cardinal obligations) due to slight negligence, liability is limited to the foreseeable damages typical for this type of contract. Essential contractual obligations are those obligations whose fulfillment is essential for the proper performance of the Contract and on whose compliance the customer may reasonably rely.

10.4 In all other cases, liability for slight negligence is excluded.

10.5 Liability under the German Product Liability Act shall remain unaffected.

10.6 The foregoing limitations of liability shall also apply for the benefit of ACP's own employees, employees of affiliated companies (sections 15 et seq. German Stock Corporation Act), agents, corporate bodies and legal representatives.

10.7 If the customer has breached its data backup obligation, ACP's liability for loss of data shall be limited to the damage that would have occurred even if proper data backup had been performed. This shall not apply insofar as ACP has contractually assumed responsibility for data backup.

## § 11 Force Majeure

11.1 Neither party is obligated to perform as long as and to the extent that performance is prevented by force majeure. Force majeure refers to any unforeseeable, extraordinary event that cannot be averted despite the exercise of reasonable care, in particular natural disasters, war, strikes, pandemics, government orders, failures of telecommunications networks, and disruptions to energy supplies. Agreed deadlines shall be extended by the duration of the hindrance plus a reasonable restart period.

11.2 Each Party shall notify the other Party without undue delay of the occurrence and cessation of a force majeure event. If performance becomes permanently impossible due to force majeure, ACP shall be released from the affected performance obligation; the Parties' statutory rights shall remain unaffected.

## § 12 Data Protection

12.1 Both Parties shall comply with the applicable data protection laws, in particular the GDPR and the German Federal Data Protection Act (BDSG). Employees shall be placed under an obligation to comply with data protection requirements before commencing their activities, unless they are already subject to an equivalent obligation.

12.2 ACP does not intend to process personal data on behalf of the customer in the course of providing the services. Where access to the customer's personal data cannot be excluded and ACP acts as a processor, the Parties shall enter into an agreement pursuant to Article 28 GDPR before processing commences. Where no processing on behalf of the customer takes place, the customer shall ensure the existence of the required legal basis under data protection law.

## § 13 Confidentiality

13.1 All confidential information (trade secrets or information designated as confidential) shall be kept confidential during the term of the Contract and for five (5) years thereafter and may be used solely for contractual purposes. Such protection shall apply irrespective of whether the requirements of the German Trade Secrets Act (GeschGehG) are met. With respect to trade secrets within the meaning of the GeschGehG, the confidentiality obligation shall continue without time limit for as long as the information constitutes a trade secret.

13.2 Access to confidential information shall be limited to employees and third parties who require such information for performance of the Contract. Such persons shall be bound to confidentiality in text form unless they are already subject to a comparable confidentiality obligation on another legal basis.

13.3 Excluded is information that (i) was already publicly known at the time of disclosure, (ii) becomes public through no fault of the receiving Party, (iii) was already lawfully in the possession of the receiving Party, (iv) is received from a third party without a confidentiality obligation, (v) was independently developed, or (vi) must be disclosed pursuant to a legal obligation, in which case the disclosing Party shall inform the other Party in advance. Sections 3 and 5 GeschGehG shall remain unaffected.

13.4 Public statements concerning the Parties' cooperation require mutual consent.

## § 14 Set-Off, Right of Retention and Assignment

14.1 The customer may set off only against counterclaims that are undisputed, finally adjudicated or ready for decision.

14.2 The customer shall have a right of retention only in respect of undisputed, finally adjudicated or ready-for-decision counterclaims arising from the same contractual relationship.

14.3 The customer may assign claims arising from the contractual relationship only with ACP's prior consent in text form. Section 354a German Commercial Code (HGB) shall remain unaffected.

## § 15 Subcontractors

ACP shall be entitled to engage subcontractors to perform its contractual obligations. ACP shall be liable for subcontractors in accordance with the statutory provisions.

## § 16 Governing Law and Jurisdiction

16.1 The laws of the Federal Republic of Germany shall apply, excluding its conflict-of-laws rules. The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) shall not apply.

16.2 The exclusive place of jurisdiction shall be the registered office of the contracting ACP company if the customer is a merchant, a legal entity under public law or a special fund under public law. ACP is also entitled to sue the customer in the customer's general place of jurisdiction.

## § 17 Export Controls and Sanctions

17.1 ACP's performance of the contract is subject to the condition that it is not precluded by any applicable national, European, or international export control, embargo, or sanctions regulations.

17.2 The customer shall use, transfer or otherwise make ACP's services, in particular software, cloud services, documentation, access credentials, work products and other technical information, available to third parties only in compliance with all applicable export control, embargo and sanctions regulations.

17.3 In particular, the customer shall not make the services available to any persons, companies, organizations, countries, or regions to the extent that such disclosure is prohibited or subject to authorization under applicable export control, embargo, or sanctions regulations and the required authorization has not been obtained.

17.4 ACP is entitled to suspend or refuse to provide services to the extent that providing such services would violate applicable export control, embargo, or sanctions regulations, or if the necessary approvals have not been obtained. Statutory rights remain unaffected.

## § 18 Code of Conduct

18.1 In performing the contract, the customer shall comply with ACP's Code of Conduct, as incorporated at the time the contract was concluded or as specified in the Contract, to the extent that its provisions are relevant to the use of ACP's services and are reasonable for the customer to comply with.

18.2 ACP shall make the Code of Conduct available to the customer in text form or via a permanently accessible internet address.

18.3 Amendments to the Code of Conduct shall apply only insofar as those are notified to the customer in text form and do not materially expand its contractual obligations. Statutory obligations and overriding individual agreements shall remain unaffected.

## § 19 Written Form / Text Form

19.1 Any amendments or additions to these Terms and Conditions must be made in writing, unless a more stringent form is required by law. Individual agreements shall take precedence regardless of their form.

19.2 The contractual language is German. User documentation may also be prepared in English where this is customary in the market for the relevant service.

## § 20 Severability

Should any provision of these GTC be or become invalid, the validity of the remaining provisions shall not be affected. The invalid provision shall be replaced by the applicable statutory provisions.

# Part 2: Special Provisions

The following provisions shall apply in addition to the General Provisions for the respective service categories identified below.

## § 21 Cloud-Based Services

21.1 ACP shall provide the customer with cloud services (Infrastructure as a Service, Software as a Service, Application Service Providing) in accordance with the respective Contract and service description. The content and scope of the cloud services are exhaustively described therein. The customer shall provide, at its own expense, its own infrastructure and internet connection required for use. The handover point shall be the router output of the data centre used by ACP to the internet.

21.2 ACP shall be entitled to commission third-party companies to fulfil the technical requirements for the cloud-based services. This includes, in particular, the provision of IT infrastructure in a data centre in Germany.

21.3 The availability of the cloud services shall be governed by the applicable service description. It shall specify, in particular, the service hours, maintenance windows, reference period, SLA percentage, maximum permitted downtime and the method for measuring availability at the handover point. Scheduled maintenance shall be excluded from the availability calculation if provided for in the service description. Where monitoring or reporting has been agreed, it shall be performed in accordance with the Contract and the service description.

21.4 ACP is entitled to implement new versions, updates, and changes to the cloud services to the extent that this is necessary or appropriate, in particular for security reasons, to ensure proper performance of the Contract or to exercise due diligence, and provided that the change does not result in a material deterioration of the agreed-upon core services. In the event of changes to functionalities, supported workflows or the usability of previously generated data, ACP shall notify the customer in writing at least six (6) weeks before the change takes effect. The customer may object to the change in writing within six (6) weeks of receiving the notice. ACP will inform the customer regarding the deadline and the legal consequences of failing to object. In the event of a timely objection, ACP will continue to provide the service unchanged until the end of the regular Contract term or will terminate the affected Contract extraordinarily with two (2) months' notice, provided that the continued provision of the service in its unchanged form is not possible or not reasonable for ACP.

21.5 ACP shall perform data backups in accordance with the relevant service description.

21.6 The customer shall be entitled to use the cloud services solely to the agreed extent and within the agreed system environment. Misuse is prohibited. The customer may not store, disseminate or make available unlawful content, in particular racist, discriminatory, pornographic, youth-endangering, politically extremist or other content that is unlawful or violates official regulations or requirements. Access data shall be kept confidential and protected against unauthorized third-party access; the customer shall notify ACP without undue delay if it becomes aware of unauthorized disclosure or use. The customer shall indemnify ACP against any claims by third parties to the extent that such claims arise from the customer's unlawful use of the cloud services for which the customer is responsible.

21.7 Following prior notice and the setting up of a reasonable remedial period, ACP shall be entitled to block the customer's access if the customer breaches material contractual obligations and blocking is necessary to remedy or prevent the breach. Prior notice shall not be required where impossible or unreasonable for ACP, in particular pursuant to a court or governmental order. To the extent technically possible and reasonable, the blocking shall be limited to the affected content or services and shall be notified to the customer without undue delay, stating the reasons. The customer's payment obligation shall continue during a justified blocking period. ACP shall not be obliged generally to monitor content stored, processed or made available by the customer for unlawfulness. ACP is entitled to block or

remove content that is unlawful or subject to legal complaints, to the extent that this is necessary to avoid legal consequences for itself, due to legal obligations, or pursuant to court or regulatory orders; to the extent possible and reasonable, ACP will first give the customer an opportunity to remedy the situation.

21.8 Unless otherwise agreed in the Contract, a monthly flat-rate remuneration for cloud services shall be payable monthly in advance by the fifth (5th) working day of each month. Time-based or usage-based remuneration shall be invoiced monthly in arrears and shall be due within seven (7) working days after receipt of the invoice.

21.9 By way of derogation from section 536a(1), first half-sentence, BGB, ACP shall be liable for defects in cloud services existing upon conclusion of the Contract only if ACP is responsible for such defects.

21.10 In all other respects, § 25 shall apply mutatis mutandis.

## § 22 Managed Services, Maintenance and Support

22.1 ACP shall provide maintenance and support services in accordance with the respective service description and the Contract. These shall include, in particular, information regarding infrastructure, runtime environment, location, service hours, response times and remuneration. Where third-party support terms are incorporated into the Contract, such terms shall take precedence over the special provisions of this section with respect to the relevant third-party services.

22.2 Disruptions caused by force majeure, acts of violence or third-party acts, improper use by the customer, or modifications to the customer's IT infrastructure not coordinated with ACP shall not be covered by maintenance and support services unless otherwise agreed.

22.3 The inclusion of additional devices or systems in the maintenance and support Contract requires an agreement in text form.

22.4 ACP shall be entitled to provide maintenance and support services by remote access. The customer shall provide the technical prerequisites required for this purpose at its own expense.

22.5 The customer is responsible for backing up its own data unless explicitly agreed otherwise.

22.6 The place of performance shall be the establishment or installation location specified in the Contract unless remote maintenance or another place of performance has been agreed. ACP employees working on site shall not be subject to the customer's instructions as to the timing or manner of performance; house rules and operational safety requirements shall remain unaffected. Where necessary, ACP shall appoint a project manager as the point of contact for performance.

## § 23 Intermediation of Third-Party Services

23.1 ACP intermediates cloud services supplied by third-party providers (e.g. Microsoft). The contract for use of such services is concluded directly between the customer and the relevant third-party provider. The third-party provider's contractual terms shall apply. In this respect ACP is not the provider of the third-party services and shall not be liable for their availability, content or performance unless ACP has explicitly assumed its own support or service obligations.

23.2 For Microsoft services, ACP, acting as reseller under the Microsoft Cloud Reseller Agreement (MCRA), prepares quotations and invoices. The services are supplied directly by Microsoft.

23.3 ACP shall not be a data processor in respect of services provided by third parties unless ACP provides its own related service or support services and accesses personal data in doing so. In that case, an agreement pursuant to Article 28 GDPR shall be concluded before processing begins.

23.4 Where ACP provides its own service or support services relating to third-party services and access to user accounts, administration interfaces or other third-party environments is required for this purpose, the customer shall grant ACP the necessary access rights and provide the necessary cooperation to the required extent. The customer shall remain responsible for the lawfulness of the use of the third-party service and the settings made therein unless ACP has explicitly assumed a separate performance obligation.

## § 24 Online Portal

Use of the ACP Online Portal shall be subject to the portal terms applicable when the usage agreement is concluded, provided the Parties agree on use of the portal.

## § 25 Supply of Hardware, Software and Other Goods

25.1 Software shall be supplied exclusively in executable object code; there shall be no entitlement to delivery of source code. The form of delivery shall be governed by the respective Contract. Documentation shall be included to the agreed extent. Unless otherwise agreed, operating system software shall not be supplied pre-installed and shall be installed by the customer in accordance with the installation instructions.

25.2 Additional services such as installation, setup or training shall be owed only if explicitly agreed.

25.3 The software is designed to operate exclusively on the hardware and system environment specified in the Contract.

25.4 The agreed-upon quality is set forth in the Contract and the accompanying documentation. The customer has no claim beyond the characteristics described therein.

25.5 Software maintenance, hardware maintenance and/or any ongoing support services shall not form part of a supply agreement unless explicitly agreed in the Contract. Such services may, in particular, be governed by a separate maintenance, software maintenance or support contract.

## § 26 Development, Modification and Customization of Software

26.1 The customer shall be responsible for preparing the specification (requirements specification/functional specification). ACP shall provide advice in this regard if separately agreed. The specification shall become binding once incorporated as an annex to the Contract or approved by both Parties in text form.

26.2 The specification constitutes an exhaustive description of the scope of performance. Amendments and extensions require a Change Request.

26.3 Software shall be installed only if agreed and shall be remunerated separately.

26.4 In all other respects, § 25 shall apply mutatis mutandis.

## § 27 Migration

27.1 ACP shall provide migration services if and to the extent agreed in the respective Contract.

27.2 The data format shall be governed by the respective Contract. In the absence of an agreement, the customer shall provide the data to be migrated no later than the time the migration service is performed, in a format suitable for transfer, reflecting the state of the art and generally recognised. In the event adjustments to the existing data inventory are required for transfer, in particular field descriptions or mapping, the customer shall be responsible for making such adjustments unless ACP has explicitly assumed these tasks in the Contract against separate remuneration.

27.3 The customer is responsible for ensuring that the data to be migrated is accurate and complete.

27.4 Before migration begins, the customer shall independently back up its data in a manner ensuring that it can be restored at any time. Insofar as further backups are required during the migration process and the customer is aware thereof, the customer shall also be responsible for such backups. In all other respects, § 5(2) (general data backup obligation) shall apply.

27.5 The customer shall be responsible for ensuring that all required original data media, serial numbers (product keys) and (administrator) credentials and passwords are available during the migration process.

## § 28 Additional Services (Installation, Training and Consulting)

ACP shall provide additional services (installation, training, consulting) if agreed. Remuneration shall be calculated on a time-spent basis in accordance with ACP's applicable price list during normal business hours. The schedule shall be agreed by mutual consent.

## § 29 Retention of Title and Rights

29.1 ACP retains title to delivered goods until all current and future claims arising from the business relationship have been satisfied in full (extended retention of title).

29.2 The customer is entitled to resell the goods subject to retention of title in the ordinary course of business. The customer hereby assigns to ACP, by way of security, any claims against third parties arising therefrom or on any other legal basis, including ancillary rights; in the event of processing or incorporation, this applies on a pro rata basis in the amount of the value of the goods subject to retention of title relative to the total value of the item.

29.3 ACP shall release securities to the extent the value exceeds the secured claims by more than 20%.

29.4 Rights of use in supplied software shall pass to the customer only upon full payment.

## § 30 Copyright, Industrial Property Rights and Rights of Use

30.1 ACP retains all copyrights and industrial property rights in software, databases, documentation, plans, concepts and other work products created by ACP. Unless otherwise agreed in the Contract, the customer shall be granted a non-exclusive, perpetual right of use in the object-code version for its own business purposes.

30.2 Use shall be limited to the agreed number of concurrent users and to the customer's own business purposes. Use within the customer's affiliated companies shall be permitted only if explicitly agreed in the Contract. Any sublicensing or other temporary provision of the software to third parties requires the prior consent (text form) of ACP. Permanently supplied software may be transferred only subject to the statutory requirements.

30.3 Copies may be made only within the scope of intended use and for backup purposes. Modifications, adaptations, decompilation or reverse engineering are prohibited unless required for the intended use, for legally permitted error correction or to ensure interoperability in accordance with Sections 69d and 69e of the German Copyright Act (UrhG). Before the customer or a third party corrects an error, ACP must first be given the opportunity to correct the error, to the extent that this is reasonable.

30.4 For third-party software, the customer shall be granted non-exclusive rights of use in accordance with the respective third-party license terms; for cloud services, these rights apply only for the term of the Contract. The customer is bound by the license terms and agrees to comply accordingly; in the event of any conflicts, the third-party provider's license terms shall prevail.

30.5 To the extent that open-source components are used or provided to the customer, the respective open-source license terms shall take precedence with respect to such components. ACP shall provide the customer with the relevant license terms upon request or make them available in an appropriate manner. The open-source license terms apply only to the respective open-source component; rights to other services, work products, or software provided by ACP are governed by these GTC and the respective Contract. Specific requirements regarding the exclusion or use of certain open-source components are only applicable to the extent that those are explicitly agreed upon in the Contract. This provision applies mutatis mutandis to updates, patches, new versions, and new program releases.

30.6 Use beyond the agreed scope constitutes a breach of Contract. The customer shall notify any overuse without undue delay in text form. For the period of excess use, compensation must be paid in accordance with the current price list. If the customer culpably fails to provide immediate notice, ACP may additionally claim liquidated damages in the amount of three times the regular fee for the period of excess usage. The customer reserves the right to prove that no damage or significantly less damage was incurred; ACP reserves the right to prove that higher damage was incurred.

30.7 ACP and/or the relevant third-party provider shall be entitled to audit compliance with the terms of use upon reasonable prior notice. The audit shall be conducted during normal business hours, no more than once per year and with the least possible disruption to the customer's business operations. The customer may require the audit to be carried out by a member of the tax or business advisory professions subject to professional secrecy or by an independent expert bound by confidentiality.

## § 31 Acceptance

ACP shall notify the customer when the services are ready for acceptance. The customer shall inspect the services without undue delay, and no later than fourteen (14) days after receipt of such notice, unless a different period has been agreed. Acceptance shall occur if the services conform to the Contract or contain only minor defects. Except in the case of material defects, the services shall be deemed accepted if, following completion, ACP has set the customer a reasonable period for acceptance and the customer has not refused acceptance within that period, identifying at least one specific defect. Partial acceptance is permitted. Rights of use for productive operation arise only upon acceptance and full payment.

## § 32 Duty to Inspect and Notification

The customer shall inspect deliveries without undue delay after delivery and shall notify obvious defects in text form pursuant to sections 377 and 381 HGB without undue delay, and no later than three (3) working days after delivery. Hidden defects shall be notified in text form without undue delay, and no later than three (3) working days after detection. If notice is omitted or delayed, the delivery shall be deemed approved with respect to the relevant defect. This provision shall not apply to services subject to an acceptance procedure.

## § 33 Defects

The following provision distinguishes between defects governed by lease law (cloud services/continuing obligations), defects governed by the law on contracts for work (development/customization), and defects governed by sales law (supply of goods).

33.1 A defect is assumed where the performance deviates from the agreed characteristics set out in the respective service description.

33.2 Defects shall be notified without undue delay, in text form, in detail and by an authorized person. The notice shall contain all information reasonably available for error analysis.

33.3 ACP shall have the option to remedy the defect, make a replacement delivery, provide a patch, update, new version or new software release, provided this is reasonable for the customer and does not result in significant disadvantages. The customer may require an alternative remedy if the remedy chosen by ACP is unreasonable for the customer. ACP shall be entitled to first provide a temporary workaround provided this is reasonable for the customer. The customer shall comply with reasonable instructions issued by ACP in connection with the remedy as required for defect analysis,

remediation or implementation of a temporary workaround.

33.4 If remedial performance fails within a reasonable period, the customer shall have the following rights: reduction of remuneration; in the case of material defects, termination for cause (for continuing obligations) or withdrawal (for contracts of sale); and claims for damages subject to the liability provisions. Where specified by law accordingly, it is not necessary to set a deadline.

33.5 Following expiry of an unsuccessful remediation period, the customer shall declare within a reasonable period in text form whether further remediation or secondary remedies are required.

33.6 In the event, a notified defect does not fall within ACP's sphere of responsibility, ACP may charge the costs of investigation if the customer knew, or negligently failed to recognize, that no defect existed.

33.7 ACP shall not be liable for defects attributable to modifications made by the customer unless the customer provides evidence that the defect does not result from the modification.

33.8 The customer's claims for reimbursement of expenses pursuant to section 445a(1) BGB are excluded unless the customer has resold the purchased items and the final contract in the supply chain is a consumer sale (sections 478 and 474 BGB) or a consumer contract for digital products (sections 445c sentence 2, 327(5) and 327u BGB).

33.9 Claims for defects shall expire within twelve (12) months from delivery or acceptance. The foregoing does not apply to claims arising from willful misconduct, gross negligence, fraud, injury to life, body or health, under the German Product Liability Act, from guarantees assumed, and claims for surrender of property by third parties.

## § 34 Defects in Title

34.1 A defect in title is assumed when the rights required for the contractually agreed use of the services are not validly granted to the customer.

34.2 If third parties assert claims for infringement of industrial property rights or copyrights, the customer shall immediately notify ACP in writing, authorize ACP to defend against such claims, and shall not take any legal action or enter into any settlements without ACP's consent. The customer shall provide ACP with reasonable assistance and shall furnish the necessary information, documents, and power of attorney.

34.3 ACP shall be entitled, at its own expense, to modify the affected service so that it no longer infringes third-party rights while substantially preserving the contractually agreed functionality, obtain a license sufficient for the contractual purposes, replace the affected service with an equivalent service, or supply a new version which does not infringe third-party rights.

34.4 ACP shall not be liable for claims arising due to customer using an outdated or modified version, combining the service with software or data not supplied by ACP, or use of the service non-conforming to the documentation, provided that the infringement could have been avoided by contractual use of a current, unmodified version without such combination.

34.5 In all other respects, the provisions of § 33 shall apply mutatis mutandis in the event of defects in title.

## § 35 Manufacturer Warranty

Manufacturer warranties (e.g. HP Care Pack) are independent warranties of the manufacturer within the meaning of section 443 BGB. Claims arising therefrom shall be asserted exclusively against the manufacturer, not ACP. The customer shall inform ACP of any claims asserted and the manufacturer's performance of the warranty, to the extent that this is relevant to ACP's provision of services or fulfillment of obligations.

## § 36 Contract Term, Termination and Exit Assistance

36.1 The contract term shall be governed by the respective Contract. Unless otherwise set forth therein for continuing obligations, the Contract shall automatically renew for twelve (12) months periods unless terminated upon three (3) months' notice to the end of the respective contract term.

36.2 The right to terminate the Contract for cause shall remain unaffected. Respective termination events are, including but not limited to, default in payment of two consecutive instalments, accumulation of substantial arrears, filing for or commencement of insolvency proceedings, dismissal of such proceedings due to lack of assets, or substantiated circumstances regarding inability to pay; or a continuing material breach of contract despite warning letter.

36.3 Notices of termination require text form unless a stricter form is required by law or the Contract.

36.4 At customer's request, ACP shall provide exit support services after the termination of the contract at the general list prices in effect at the time of termination. The content and scope of the support services shall be agreed upon by mutual consent. ACP shall cooperate with the customer and any successor providers in this regard.