

ACP Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Dienstleistung „KDB Voice Termination“ bzw. vergleichbare Dienstleistungen für alle verbundenen Unternehmen der ACP Holding Österreich, GmbH, 1150 Wien in Österreich, im Weiteren ACP genannt bzw. für Rechtsgeschäfte zwischen Unternehmen. Einen jeweils aktuellen Auszug der ACP Geschäftsstellen – z.B. ACP IT Solutions GmbH, ACP IT Consult GmbH, ACP IT Finanzierungs GmbH usw. ersehen Sie auf der Homepage der ACP Gruppe unter www.acp.at oder in der aktuellen ACP Firmenbroschüre.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	Seite 1
Geltungsbereich.....	Seite 2
Vertragsgegenstand.....	Seite 2
Tarife Herstellung und Betrieb.....	Seite 9
Änderung der Leistungsbeschreibung.....	Seite 9
Leistungszeitraum.....	Seite 10
Preise	Seite 11
Zahlungen.....	Seite 11
Haftung.....	Seite 12
Gewährleistung	Seite 12
Rücktrittsrecht	Seite 13
Geheimhaltung	Seite 14
Aufrechnung	Seite 14
Schlussbestimmungen, Gerichtsstandvereinbarung.....	Seite 14

1. Geltungsbereich

1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Vertragsleistungen bei der Erbringung der Dienstleistung „KDB Voice Termination“ sowie für sämtliche artverwandte Dienstleistungen, die ACP selbst oder durch einen von ihr beauftragten Subauftragnehmer erbringt. Entgegenstehende, über die AGB der ACP hinausgehende oder von diesen abweichende Bedingungen des Auftraggebers – auch in Formularen ect. - gelten als nicht vereinbart und sind diese ungültig.

1.2. ACP erbringt die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen ausschließlich aufgrund dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese Bedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Auftraggeber.

1.3. Abweichende Vereinbarungen von den der ACP erteilten Aufträgen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie von ACP schriftlich und firmengemäß gezeichnet werden. Mündlich vereinbarte Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages sind nur wirksam, wenn sie von ACP schriftlich bestätigt worden sind. Den Geschäftsbedingungen des Auftraggebers, sowie Zusätzen auf dessen Formularen wird hiermit ausdrücklich widersprochen;

2. Vertragsgegenstand

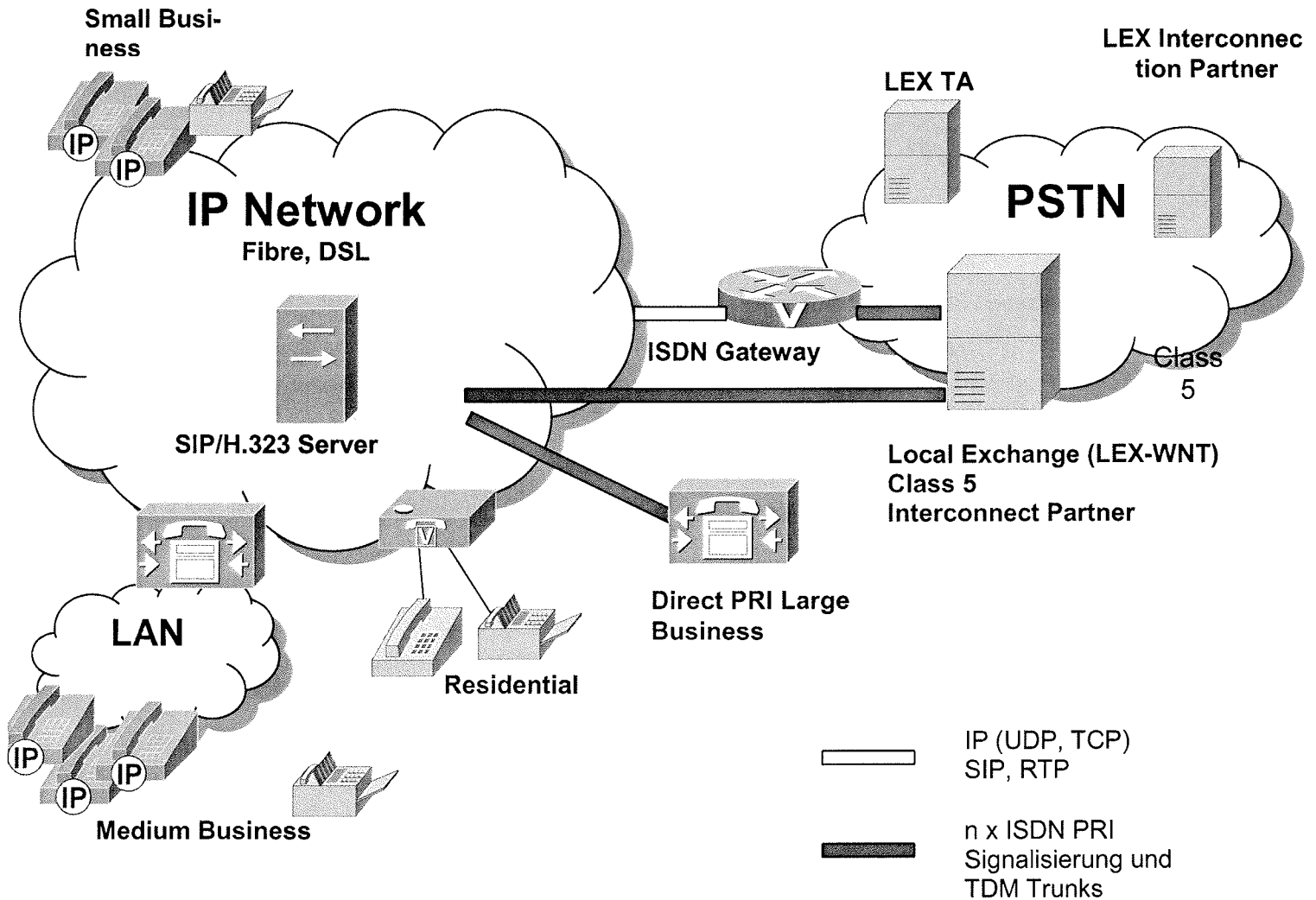
2.1. ACP liefert als KDB (Kommunikationsdienste Betreiber) die Dienstleistung „**KDB – Voice Termination**“ für Sprachterminierung in Fest- und Mobildestinationen. Dabei bedient sich ACP eines oder mehrerer Spezialisten (Angestellte der ACP oder dritte Subauftragnehmer) – nachfolgend „Mitarbeiter“ genannt – die nach ihrer Kenntnis und ihrer Erfahrung für die im Vertrag angeführten Tätigkeiten geeignet sind. Die Terminierung erfolgt in und aus nationalen sowie internationalen Netzen auf Basis von ISDN PRI (Primary Multiplex) und IP Anbindungen und wird als Gesamtdienstleistung angeboten.

Mit dieser Gesamtdienstleistung liefert ACP Layer 3 zum Equipment des Auftragnehmers. Durch detaillierte Entgelte ermöglicht ACP einfaches Kalkulieren und Budgetieren.

Durch Add-Ons ist dieser Dienst flexibel. Add-Ons müssen jeweils projektbezogen mit ACP abgestimmt werden und können nach Aufwand verrechnet werden.

Leistungsbeschreibung KDB Voice Termination ISDN

KDB Voice Termination



2.2 ACP bietet den Voice Access zum Equipment des Auftragnehmers und integriert dabei den Dienst der Voice Terminierung zum und vom Auftraggeber. Die Lösung garantiert eine qualitativ hochwertige und kostengünstige Direkt-Zusammenschaltung und Terminierung über hochqualitative Carrier.

Die Anbindung der KDB Dienstleistungen an das Sprachnetz erfolgt auf Basis PRI (Primary Multiplex). Im Access wird ein ISDN oder IP Dienst eingesetzt. Übergabeschnittstelle ist Rj45.

2.3 Das Netzwerk der ACP ist mit PRI Anschlüssen an das Sprachnetz angebunden, von denen über eine ISDN-Schnittstelle das KDB- eigene Voice Equipment die einzelnen Rufe übergibt. Die Zentrale Anbindung bezieht die ACP über Dritte. Dieser terminiert die Gespräche von und zu dem beschriebenen Equipment, das zwischen diesem und der ACP eingerichtet wurde.

2.4 Erforderliche Vorrichtungen bzw. elektrische Energie für die Herstellung der Datenleitungsverbindungen werden durch den Auftraggeber unentgeltlich zur Verfügung gestellt, ebenso die erforderlichen Hilfs- und Schutzvorrichtungen.

Die von ACP zur Verfügung gestellte Infrastruktur verbleibt im Eigentum von ACP bzw. im Eigentum des KNB.

Den Auftraggeber treffen Schutz- und Sorgfaltspflichten bezüglich Infrastruktur und sonstiger Einrichtungen von ACP. Der Auftraggeber hat ACP den durch Verlust oder Beschädigung ihrer Einrichtungen in Gebäuden oder Räumen erlittenen Schaden zu ersetzen. Gleichfalls jenen, den ACP durch Dritte erleidet, die der Aufsicht des Auftraggebers unterstehen. Weiteres ist der Auftraggeber verpflichtet, über Gefahren für die im Eigentum von ACP bzw. beauftragter Dritter stehenden Einrichtungen ACP unverzüglich zu informieren. Der Auftraggeber hat diesbezüglich alle Vorkehrungen zu treffen, um Gefahren abzuwenden. Sämtliche durch die Verteidigung des Eigentums von ACP und beauftragter Dritter entstehende Kosten (insbesondere bei drohenden Exekutionen, Verpfändungen und dergleichen) hat der Auftraggeber zu ersetzen.

2.5 Der Auftraggeber ist verpflichtet, ACP bei ihrer Auftragsdurchführung nach bestem Wissen und Gewissen zu unterstützen und alle zur ordnungsgemäßen Auftragsdurchführung notwendigen Voraussetzungen zu schaffen. Der Auftraggeber stellt ACP alle für die Erfüllung der Vertragsleistungen erforderlichen Mitarbeiter kostenlos und termingerecht zur Verfügung. Des Weiteren werden vom Auftraggeber kostenlos und termingerecht alle für die Vertragsleistung erforderlichen, richtigen und verbindlichen Unterlagen, Daten und Informationen zur Verfügung gestellt. Der Auftraggeber informiert ACP vor und während des vereinbarten Auftrages schriftlich über sämtliche Umstände, die für die Vorbereitung und Durchführung des Auftrages erforderlich und von Bedeutung sind. Soweit für den jeweiligen Service erforderlich, ist der Auftraggeber auch insbesondere verpflichtet, ACP oder den

von ACP beauftragten Unternehmen den Zutritt zu den Räumlichkeiten des Auftraggebers zu ermöglichen.

2.6 Die Arbeiten werden, je nach Erfordernissen, in den Räumlichkeiten des Auftraggebers, eines Kunden des Auftraggebers oder in den Geschäftsräumlichkeiten von ACP durchgeführt. Werden Vertragsleistungen in den Räumlichkeiten des Auftraggebers oder dessen Kunden erbracht, so werden den Mitarbeitern von ACP die auf Aufforderung von ACP notwendigen Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt. Der Auftraggeber stellt sicher, dass ACP bzw. deren Mitarbeiter während der Leistungserbringung den ungehinderten Zutritt ermöglicht wird und für die Mitarbeiter von ACP sämtliche Vorkehrungen zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit getroffen werden; insbesondere sind vom Auftraggeber die geltenden gesetzlichen Arbeitnehmerschutzvorschriften einzuhalten.

2.7 Sollte ACP an der Durchführung seiner festgelegten Vertragsleistungen gehindert, an der Durchführung der Abnahmeprüfung zeitlich behindert oder ganz davon ausgeschlossen werden, weil Mitarbeiter, Unterlagen, Daten oder Geräte des Auftraggebers nicht entsprechend zur Verfügung stehen oder der Auftraggeber seine Mitwirkungspflicht vorsätzlich oder fahrlässig nicht erfüllt oder Termine nicht einhält, ist ACP berechtigt, den Auftraggeber mit dem durch die Behinderung verursachten Mehraufwand zu belasten oder vom Auftrag ohne Nachfristsetzung zurückzutreten.

2.8 Sollte sich im Zuge der Auftragsdurchführung herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages tatsächlich oder rechtlich unmöglich ist, ist ACP verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort schriftlich anzuzeigen. Jeder Vertragspartner ist in diesem Fall berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit von ACP aufgelaufenen Kosten und Spesen sind diesfalls gemäß vorzulegender, interner Projektabrechnung vom Auftraggeber in vollem Umfang zu ersetzen. Sämtliche bereits übergebenen Waren und Produkte sind unverzüglich an ACP zurückzustellen. Die Geltendmachung jeglichen Schadenersatzes gegenüber ACP ist ausgeschlossen.

2.9 Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers, Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch und Kosten des Auftraggebers.

2.10 ACP kann nach Installation, Test und Herstellung der Betriebsbereitschaft des Services vom Auftraggeber eine schriftliche Bestätigung („Lieferprotokoll“) verlangen, in der der Auftraggeber die ordnungsgemäße Übergabe des Zugangs bestätigt oder Beanstandungen kenntlich macht. Der Auftraggeber wird sich dabei des von ACP übersandten Musters bedienen.

Bestätigt der Auftraggeber die ordnungsgemäße Übergabe durch Rücksendung des unterzeichneten Lieferprotokolls innerhalb von drei Tagen nach Aufforderung durch ACP nicht, ohne konkrete Beanstandungen schriftlich kenntlich zu machen, so hat ACP das Recht, den Service gleichwohl fortzuführen oder vorläufig bis zur Klärung des Sachverhalts einzustellen. Führt ACP den Service fort und nennt der Auftraggeber trotz Aufforderung durch ACP binnen weiterer sechs Tage nicht schriftlich Gründe, die die Verweigerung der Bestätigung der ordnungsgemäßen Übergabe rechtfertigen, so gilt die ordnungsgemäße Übergabe des Zugangs als bestätigt.

2.11 Der KDB Voice-Termination Service der ACP ist für den Kunden grundsätzlich 24 Stunden pro Tag verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. Betriebszustand der für den Zugang ins Backbone oder zu Services nationaler oder internationaler Telekommunikationseinrichtungen und –Netze es zulassen.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch in der Zeit von 22:00 bis 06:00 Uhr vereinbart, in welchem eine Unterbrechung der Nutzungsmöglichkeiten nicht in der Gesamtverfügbarkeit eingerechnet wird. Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird über den Zeitraum eines Betriebsjahres (12 Monate), vom Bereitstellungsdatum an gerechnet und ermittelt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von ACP werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in den von ACP zur Verfügung gestellten Leistungen aufgetreten sondern durch unsachgemäßes Arbeiten des Auftraggebers oder Dritter verursacht wurden.¹

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die Support Hotline der ACP unter der Rufnummer (dzt.) **01/89193 - 990** täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

Bereitschaft zur Störungsbehebung

Verfügbarkeit des Servicetechnikers	Mo-Do 8:00 - 17:00 Uhr
	Fr 8:00 - 12:00 Uhr
Reaktionszeit	Typisch 2 h
Reaktionszeit am Kundenstandort	Typisch 4 h ²
	Typisch 6 h
Entstörungszeit	Typisch 6 h
	Ø 2 h

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der ACP. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von der ACP zu vertreten sind, nicht erfol-

¹ ACP übernimmt bei vom Auftraggeber oder Dritten zu vertretenden Störungen und Verzögerungen, Störungen aufgrund höherer Gewalt, notwendigen Wartungsarbeiten und Betriebsunterbrechungen zur Vornahme betriebs-notwendiger Arbeiten bzw. Störungsvermeidung keine Gewähr für die Einhaltung der Qualitätsstandards.

² Die Reaktionszeit bis zum Eintreffen des Technikers vor Ort in Wien. Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

gen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch die ACP verursacht werden, werden in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Spezifikationen Direkt-Leitungen:

Anschlussbandbreiten	Ein direkter Telefonanschluss mit 30 x 64 kbit/s Nutzkanälen
Unterstützte Schnittstellen	ITU-T G.703
Serviceübergabepunkt	Primary Netzabschluss
Bandbreiten	30 x 64 Kbit/s
Garantierte Verfügbarkeit	99,8% ³
Maximal nicht verfügbare Zeit	15,5 h/Jahr ⁴
Fault Monitoring	24/7

2.12 Art und Umfang der von ACP zu erbringenden Leistungen sind unter anderem vom Stand der Technik und der digitalen Netzversorgung abhängig und werden auf dem derzeitigen Stand der Technik erbracht. Im Hinblick auf technische und wirtschaftliche Entwicklungen, ebenso wie zur Wahrung der Qualität der Leistungen von ACP kann ACP die Konfiguration der Leistungen im Rahmen des für den Auftraggeber Zumutbaren ändern.

Kompensationsansprüche bei Nichterreichen vereinbarter Werte It Service Level bestehen nur, sofern sie ausdrücklich und schriftlich vereinbart wurden. Es gelten weiters die folgenden Regelungen, wobei weitergehende oder andersartige Ansprüche des Auftraggebers jedenfalls ausgeschlossen sind.

Arbeiten zur Wartung des Netzwerks können zu einer Beeinträchtigung der vertraglichen Dienste führen. Für Wartungsarbeiten sind wöchentliche Standardwartungsfenster vorgesehen, die dem Auftraggeber gesondert mitgeteilt werden. ACP wird sich bemühen, alle planbaren Wartungsarbeiten innerhalb dieser Standardwartungsfenster auszuführen. Die Standardwartungsfenster können von ACP verlegt werden. ACP wird den Auftraggeber, soweit möglich, fünf Tage im voraus über geplante Wartungsarbeiten informieren.

³ Exklusive etwaiger Local Loop-Carrier

⁴ Exklusive etwaiger Local Loop-Carrier

Bei unvorhergesehenen Störungen wird ACP den Auftraggeber innerhalb der schriftlich vereinbarten Fristen informieren und sich um die Störungsbeseitigung bemühen. Der Auftraggeber hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

Der Auftraggeber hat ACP unverzüglich über etwaige Störungen der von ihm genutzten Services zu informieren, sowie ACP bei der Feststellung der Ursachen und deren Beseitigung zu unterstützen. Sollte die Störung nicht auf einem Fehler der von ACP erbrachten Dienste beruhen, sondern in der Auftraggeber-sphäre gelegen sein, ist ACP berechtigt, dem Auftraggeber die hierfür angefallenen Kosten und Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

Der Auftraggeber hat ACP im Falle von Störungen unverzüglich ungehinderten Zugang zu den maßgeblichen Einrichtungen und Räumlichkeiten gewähren. Sollten sich bei der Zugänglichmachung Verzögerungen ergeben, so verlängern diese entsprechend die von ACP einzuhaltende Entstörungszeit.

Der Auftraggeber hat den Zugang zur allfälligen Wartung und Instandhaltung während der üblichen Geschäftszeit in Absprache mit ACP zu ermöglichen. Manipulationen an den Einrichtungen von ACP dürfen ausschließlich durch ACP oder von ACP beauftragte Dritte durchgeführt werden.

Bei der Ermittlung der Standardverfügbarkeit bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch

- vom Auftraggeber zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen;
- höhere Gewalt;
- angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster;
- Störungen, die aufgrund mangelnder Information durch den Auftraggeber bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können;
- Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden (beauftragte Subunternehmen gelten nicht als externe Dritte);
- notwendige Verlegungen oder Änderung von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen etc.

Für allfällige Ansprüche des Auftraggebers auf Entschädigung („Kompensation“) bei Nichteinhaltung der SLA-Schwellenwerte gelten die folgenden Regelungen, wobei weitergehende oder andersartige Ansprüche des Auftraggebers jedenfalls ausgeschlossen sind:

Kompensationen für die Nichteinhaltung von vereinbarten Werten erfolgen ausschließlich durch Gutschrift auf der Folgerechnung. Allfällige Kompensationen stehen nur zu, sofern die Summe der Kompensationen für Störungen in einem Kalendermonat den Gesamtbetrag der sonstigen vom Auftraggeber für einen Monat (ggf aliquot umgerechnet) zu zahlenden Entgelte nicht übersteigt.

Anforderung der Gutschrift: der Auftraggeber muss ACP binnen fünf Werktagen nach Eintritt der Gutschriftberechtigung schriftlich den Anspruch auf Erhalt dieser Gutschrift unter detaillierter Angabe des Grundes mitteilen (Ausschlussfrist). Erfolgt dies nicht, verfällt das Recht des Auftraggebers auf Erhalt einer Gutschrift.

Über die vereinbarten Kompensationsbeträge hinausgehende Schadenersatzansprüche des Auftraggebers sind ausgeschlossen. Es gelten im Übrigen die Gewährleistungs- und Haftungsbeschränkungen der AGB der ACP. Jegliche Gewährleistungs- und/oder Ersatzansprüche setzen bei sonstigem Anspruchsverlust eine unverzügliche schriftliche und detaillierte Mängelrüge bzw. Mitteilung über den Eintritt des Schadens voraus. Unabhängig davon verjähren Ansprüche jedenfalls sechs Monate nach Eintritt des Schadens bzw. Erkennbarkeit des Mangels.

2.13 Einsätze von Außendienstmitarbeitern sowie allfällige Einsatzkosten von Lieferanten oder Subunternehmen der ACP außerhalb der in den gegenständlichen AGB der ACP festgelegten Regel-Entstörungszeit werden pauschal je nach Anlassfall verrechnet.

2.14 ACP beginnt aufgrund einer Störungsmeldung vom Auftraggeber unverzüglich mit der Fehlereingrenzung und –Behebung. Ist für die Behebung oder nähere Eingrenzung eines Fehlers der Einsatz eines Außendienstmitarbeiters der ACP unerlässlich, so findet sich dieser innerhalb der in den SLA's vereinbarten Reaktionszeit mit der vermuteten Fehlerlage entsprechenden Ausrüstung am Einsatzort ein. Treten bei der Fehlereingrenzung oder –Behebung, insbesondere bei der Einhaltung der festgelegten Reaktions- oder Behebungszeiten, Schwierigkeiten auf oder sind solche zu erwarten, so setzt die Störungsmeldestelle der ACP ihren Ansprechpartner beim Auftraggeber unverzüglich davon unter Angabe der voraussichtlichen tatsächlichen Reaktionszeit bzw. Behebungsdauer in Kenntnis.

3. Tarife Herstellung und Betrieb

Projekt-Setupkosten:	€ 1.200,-
Setupkosten / E1:	€ 400,-
Einmalige Kosten/Portierung:	€ 33,-

Die ACP ist berechtigt diese Tarife in dem Umfang anzupassen, in dem der Jahresdurchschnitt des dzt. geltenden VPI (Basis Jahresdurchschnitt 2008) oder ein an seine Stelle tretender Index von der jeweils letzten, vom statistischen Zentralamt veröffentlichten Jahresdurchschnittszahl abweicht.

4. Änderung der Leistungsbeschreibung

ACP kann eine hinsichtlich des Inhalts der Leistung geänderte Version der Leistungsbeschreibung herausgeben, die dem Auftraggeber in geeigneter Weise bekannt gemacht wird.

Sofern hierdurch die Leistung an den Auftraggeber lediglich verbessert werden oder sofern aufgrund von technischen, oder rechtlichen Gründe, die den Auftraggeber ausschließliche begünstigen, techni-

sche Details oder Abläufe übergangsweise oder auf Dauer geändert werden, gilt die neue Leistungsbeschreibung einen Monat nach der Übermittlung an den Auftraggeber für alle bestehenden und neuen Leistungen.

In den anderen Fällen hat der Auftraggeber ein außerordentliches Kündigungsrecht. Kündigt der Auftraggeber den Vertrag nicht mit eingeschriebenem Brief innerhalb einem Monat nach Erhalt der neuen Leistungsbeschreibung, so gilt diese ebenfalls einen Monat nach Übermittlung an den Auftraggeber für alle bestehenden und neuen Datenleitungen.

5. Leistungszeitraum

5.1 ACP ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten. Abweichungen von bis zu 3 Wochen gelten als unerheblich.

5.2 Vereinbarte Termine basieren auf einer Schätzung nach bestem Wissen und Gewissen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses und werden einvernehmlich zwischen ACP und dem Auftraggeber festgelegt. Im Falle einer Überziehung der vereinbarten Termine, gewährt der Auftraggeber der ACP eine angemessene Nachfrist von zumindest 14 Werktagen.

5.3 Können Termine zur Erbringung der Leistung durch Mitarbeiter von ACP wegen höherer Gewalt, Krankheit, Unfall oder sonstigen von ACP nicht zu vertretenden Umständen nicht eingehalten werden, ist ACP unter Ausschluss jeglicher Schadensersatzpflicht berechtigt, die Leistungen an einem einvernehmlich zu bestimmenden Termin nachzuliefern.

5.4 Bei Aufträgen, die abgrenzbare Teilleistungen beinhalten, ist ACP berechtigt, für diese Teillieferungen Teilrechnungen zu legen.

5.5 Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellter Unterlagen vom Auftraggeber bzw. der Sphäre des Auftraggebers entstammenden Dritten, entstehen, sind von ACP nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug von ACP führen. Daraus resultierende Mehrkosten werden von ACP gemäß der Preisliste „Einzelauftrag“ in Rechnung gestellt.

6. Preise

6.1 Alle Preise sind gesetzmäßig in EURO angegeben und verstehen sich exklusive Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgesehenen Höhe wird zusätzlich in Rechnung gestellt. Hinsichtlich Preiserhöhung gilt § 25 TKG.

6.2 Die erbrachten Leistungen werden dem Auftraggeber nach Abnahme der Leistung in Rechnung gestellt. Der Auftraggeber hat die Leistungen nach Fertigstellung der (Teil-)Leistungen unverzüglich abzunehmen.

6.3 Sonstige für die Erbringung der vereinbarten Vertragsleistung erforderlichen Lieferungen/ Leistungen (z.B. Equipment) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt. Allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

6.4 Bei Standardprogrammen gelten die am Tag der Lieferung gültigen Listenpreise, so sie nicht in einer allfälligen Auftragsbestätigung festgelegt wurden. Auftrags Erweiterungen werden bei allen anderen Dienstleistungen lt. Arbeitsaufwand zu den am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet. Abweichungen von einem, dem Vertragspreis zugrunde liegenden Zeitaufwand, werden von den Vertragspartnern entsprechend berücksichtigt.

6.5 Die Kosten für Fahrt, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber nach den jeweils gültigen Sätzen gesondert in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

7. Zahlungen

7.1 Die von ACP gelegten Rechnungen zuzüglich Umsatzsteuer sind prompt ab Rechnungsdatum ohne Abzug und spesenfrei zur Zahlung fällig.

7.2 Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme, Services, Realisierung in Teilschritten) umfassen, ist ACP berechtigt, nach der Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Teilleistung Rechnung zu legen. Die kleinste Verrechnungseinheit sind 30 Minuten.

7.3 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die weitere Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch ACP. Im Falle eines Zahlungsverzuges auch von Teilrechnungen und Akontozahlungen von zwei Wochen ist ACP nach einmaliger Mahnung und Setzung einer Nachfrist von zwei Woche berechtigt, die laufenden Arbeiten und Leistungen entsprechend § 70 TKG einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten.

7.4 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständig erbrachter Leistungen, Garantie-, Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüchen zurückzuhalten.

7.5 Bei Zahlungsverzug ist ACP berechtigt, dem Auftraggeber Verzugszinsen in Höhe von 5 % über der jeweils gültigen Bankrate zu verrechnen.

7.6 Noch nicht fällige Rechnungen sowie gewährte Zahlungserleichterungen, wie Wechsel oder Schecks, die zahlungs halber angenommen wurden, werden unbeschadet der jeweiligen Laufzeit sofort fällig, wenn eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Bestellers bekannt wird.

8. Haftung

8.1 ACP haftet dem Auftraggeber nur für zumindest grob fahrlässig verursachte Personen- und Sachschäden (mit Ausnahme von Daten- und Programmverlust) und nur bis zur Höhe von EURO 50.000,00 je Schadensereignis. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit (ausgenommen Personenschäden) ist ausgeschlossen. Weitergehende Ansprüche gegen ACP und ihre Erfüllungsgehilfen, insbesondere Schadenersatzansprüche wegen Verzugs, Unmöglichkeit der Leistung, positive Forderungsverletzung, Verschuldens bei Vertragsabschluß sowie Ansprüche auf Ersatz von mittelbaren Schäden, Mängelfolgeschäden, Betriebsstörungsschäden, entgangenem Gewinn und nicht eingetretener Ersparnis sowie auch Ansprüche gegen ACP wegen, von Dritten gegen den Auftraggeber erhobenen Ansprüchen oder wegen unerlaubter Handlung sind ausgeschlossen.

8.2 Alle Schadenersatzansprüche gegen ACP und ihre Erfüllungs- und Besorgungsgelhilfen sind bei sonstigem Verfall umgehend nach Kenntnis des Schadens und des Schädigers schriftlich per Einschreiben anzuzeigen und spätestens 6 Monate danach bei sonstiger Verfristung bzw. Verjährung gerichtlich geltend zu machen.

8.3 Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für den Fall der Wandlung oder einer sonstigen, rückwirkenden Beseitigung oder Aufhebung des Vertrages.

8.4 Softwarehaftung: ACP übernimmt keine Haftung noch leistet sie Gewähr dafür, dass von ihr gelieferte Software den Anforderungen des Kunden genügt, fehlerfrei läuft oder alle Softwarefehler behoben werden können. Bei der Einrichtung von Firewall-Systemen geht ACP nach dem jeweiligen Stand der Technik vor, gewährleistet jedoch nicht deren absolute Sicherheit und haftet nicht dafür. Ebenso haftet ACP nicht für allfällige Nachteile, die dadurch entstehen, dass beim Kunden installierte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden.

9. Gewährleistung

9.1 Soweit Leistungen der ACP mit Mängeln behaftet sind, hat der Auftraggeber Anspruch auf deren Beseitigung im Rahmen der nachstehenden Bestimmungen.

9.2 Abweichend von den Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches gilt eine Gewährleistungsfrist von 6 (sechs) Monaten als vereinbart. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Ablieferung des Werkes zu laufen und muss bei sonstiger Verjährung binnen dieser Frist gerichtlich geltend gemacht werden.

9.3 Unterlässt der Auftraggeber die Abnahme der Vertragsleistungen aus einem anderen Grund als wegen eines nicht geringfügigen Mangels, der die Nutzung der Vertragsleistung schwer einschränkt oder unmöglich macht, obwohl ACP die Abnahmebereitschaft erklärt hat, so gilt die Vertragsleistung vier Wochen nach vorgenannter Erklärung als abgenommen..

9.4 Von der Gewährleistung sind Mängel ausgeschlossen, welche auf eine unsachgemäße Bedienung, geänderte Systemkomponenten, Verwendung ungeeigneter Organisationsmitteln, unübliche Betriebsbedingungen oder Systemeingriffe durch den Auftraggeber oder Dritte zurückzuführen sind.

9.5 Ein nicht geringfügiger Mangel liegt vor, wenn der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann. Er berechtigt jedenfalls zur Behebung. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von vier Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware nach Programmabnahme 2.d) schriftlich und auch ausreichend dokumentiert erfolgen, widrigenfalls Ansprüche aus Gewährleistung, Schadenersatz und Irrtumsanfechtung nicht mehr geltend gemacht werden können. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber ACP alle, zur Untersuchung der Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. ACP übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel, Datenträger, Hardware, Software, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichung von den Installations- und Lagerbedingungen), Virenbestand, sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

9.6 Kosten für Hilfestellung und Fehlerdiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden von ACP gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen und sonstige Eingriffe vom Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

Für Programme, die durch eigene Programmierer des Auftraggebers bzw. Dritter nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch ACP.

9.7 Soweit Auftragsgegenstand die Änderung oder Ergänzung bestehender Leistungen von ACP ist, bezieht sich die Gewährleistung nur auf diesen aktuellen Vertragsgegenstand. Die Gewährleistung für die ursprüngliche Leistung lebt dadurch nicht wieder auf.

9.8 Offenbare Unrichtigkeiten (Schreibfehler, Rechenfehler, Formfehler etc.) in Notizen, Protokollen, Berechnungen etc. können von ACP jederzeit berichtigt werden. Ein Anspruch auf Beseitigung solcher offensichtlicher Mängel ist ausgeschlossen, wenn sie nicht in der Gewährleistungsfrist schriftlich gegenüber ACP geltend gemacht werden.

9.9 Nur Korrekturen und Ergänzungen, die sich bis zur Übergabe der vereinbarten Leistung aufgrund organisatorischer und programmtechnischer Mängel, welche von ACP zu vertreten sind, als notwendig erweisen, werden von ACP kostenlos durchgeführt.

10. Rücktrittsrecht

10.1 Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit/Leistungszeit von 12 Wochen durch grobes Verschulden von ACP ist der Auftraggeber berechtigt, mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb einer vom Auftraggeber zu setzenden angemessenen, jedenfalls aber mindestens zwei Wochen betragenden Nachfrist, die vereinbarte (Teil-) Leistung nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft.

10.2 Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung von ACP möglich. Ist ACP mit einem Storno, daher einer einvernehmlichen Vertragsauflösung, einverstanden, so hat

ACP das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 40% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen. Für Standardschulungen gelten die Spezialregelungen von Punkt 4.3.

10.3 Setzt der Auftraggeber Handlungen, die ACP zum Vertragsrücktritt berechtigen, so hat ACP jedenfalls das Recht, neben den erbrachten Leistungen und bis zum Rücktritt aufgelaufene Kosten, eine Gebühr in der Höhe von 20% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen. Darüber hinausgehende Schadensersatzansprüche bleiben hievon unberührt.

11. Geheimhaltung

11.1 ACP und der Auftraggeber vereinbaren über Einzelheiten des Vertrages sowie vertrauliche Informationen über technische, geschäftliche und betriebliche Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren. Die Geheimhaltungspflicht bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen. Sie besteht solange, wie der Geheimhaltungsgegenstand nicht anderweitig bekannt wird.

11.2 ACP wird das Recht eingeräumt, Auftraggeber in einer Referenzliste zu führen und eine kurze Projektbeschreibung zu veröffentlichen.

12. Aufrechnung

Der Auftraggeber kann nur mit von ACP schriftlich anerkannten oder gerichtlich festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.

13. Schlussbestimmungen, Gerichtsstandvereinbarung

13.1 Es gilt österreichisches materielles Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes wird ausgeschlossen. Es gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden Bestimmungen, soweit sie durch diese Geschäftsbedingungen nicht abgeändert werden.

13.2 Für Streitigkeiten gilt das sachlich zuständige Gericht am Geschäftssitz der jeweiligen ACP Geschäftsstelle in Österreich als vereinbart.

13.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung nichtig, anfechtbar oder sonst wie unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrags. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine solche Bestimmung zu ersetzen, die ihr in ihrem wirtschaftlichen Gehalt und dem Vertragszweck am nächsten kommt. Dies gilt auch für das Ausfüllen von Vertragslücken durch eine in der vorgenannten Weise ergänzenden Vertragsauslegung. Die Vertragsparteien verpflichten sich wechselseitig zur Leistungserbringung nach Treu und Glauben.