

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ACT – Angewandte Computer Technik GmbH

gültig ab Oktober 2015

Geltungsbereich

Soweit zwischen der ACT – Angewandte Computer Technik GmbH (nachfolgend „act“) und dem Kunden keine entgegenstehenden Vereinbarungen getroffen werden, gelten für alle Lieferungen und Leistungen von act die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „Geschäftsbedingungen“). Soweit act unter diesen Geschäftsbedingungen Software von Drittherstellern liefert, gelten deren Lizenzbedingungen vorrangig vor diesen Geschäftsbedingungen. Der Kunde ist verpflichtet, die lizenzvertraglichen und urheberrechtlichen Bestimmungen der jeweiligen Hersteller und Lieferanten einzuhalten.

Teil I: Allgemeine Bedingungen für Lieferungen und Leistungen § 1 – Abweichende Bedingungen

Abweichenden oder ergänzenden Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit widersprochen, soweit ihrer Geltung nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt wurde. Gleiches gilt für öffentlich-rechtliche oder sonstige vorformulierte Auftrags-, Vergabe oder Verdingungsbedingungen. Alle Lieferungen und Leistungen von act werden ausschließlich nach Maßgabe dieser Geschäftsbedingungen erbracht. Sie gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Kunden.

§ 2 – Angebot und Vertragsabschluss

1. Angebote und Kostenvorschläge von act sind grundsätzlich unverbindlich und enthalten lediglich eine Aufforderung an den Kunden, einen entsprechenden Auftrag zu erteilen.
2. Ein Vertrag kommt – unter Geltung der nachfolgenden Geschäftsbedingungen – erst mit der beiderseitigen Unterzeichnung eines Vertragsdokumentes oder durch die schriftliche Auftragsbestätigung von der act zustande.
3. Mündliche Abreden oder Zusagen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch act.
4. Der Inhalt und die Ausführung des Vertrages richten sich ausschließlich nach dem Inhalt des beiderseitig unterschriebenen Vertrages oder einer schriftlichen Bestellung und der Auftragsbestätigung sowie diesen Geschäftsbedingungen.

§ 3 – Liefer- und Leistungszeitangaben

1. Liefer- und Leistungszeitangaben sind nur verbindlich, sofern sie von act schriftlich bestätigt worden sind und der Kunde act alle zur Ausführung der Lieferungen und Leistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig mitgeteilt bzw. zur Verfügung gestellt, etwa vereinbarte Anzahlungen vereinbarungsgemäß entrichtet und seine Vertrags- und Mitwirkungspflichten ordnungsgemäß und rechtzeitig erfüllt hat. Alle Vereinbarungen über Liefertermine stehen im Übrigen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Selbstbelieferung von act. Die Leistungserbringung von act steht außerdem unter dem Vorbehalt, dass notwendige Ersatzteile oder -geräte allgemein erhältlich und bei Herstellern vorrätig sind.
2. Liefer- und Leistungszeiten verlängern sich in angemessenem Umfang, wenn act an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare und/oder außergewöhnliche Ereignisse gehindert wird, die außerhalb des Einflussbereiches von der act liegen und trotz zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden können.

§ 4 – Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Soweit für die Erbringung der Leistungen Einsätze vor Ort erforderlich sind, wird der Kunde der act die räumliche und zeitliche Gelegenheit zur Durchführung der Leistungen einräumen. Der Kunde wird act während der Vorbereitung und der Durchführung der Leistungen jede notwendige und zumutbare Unterstützung gewähren. Darüber hinaus gewährleistet der Kunde die Einhaltung aller arbeitsschutzrechtlichen Bestimmungen.
2. Der Kunde ist für angemessene Rahmenbedingungen und die ordnungsgemäße Nutzung der in den Vertrag einbezogenen Geräte und Programme verantwortlich. Vor Arbeiten an seinen Geräten und/oder Programmen wird der Kunde alle Programme und Daten selbständig sichern und auf externen Datenträgern speichern.
3. Der Kunde wird alle für die Durchführung von Arbeiten vor Ort erforderlichen Einrichtungen (einschließlich Telefonverbindungen und Übertragungsleitungen etc.) auf seine Kosten zur Verfügung stellen.
4. Der Kunde hat für die notwendige und rechtzeitige Mitwirkung der von ihm beauftragten oder mit ihm verbundenen Unternehmen einzustehen. Das betrifft vor allem die Bereitstellung aller notwendigen Leistungsvoraussetzungen und Informationen oder Daten sowie die notwendige personelle Unterstützung, act trifft insoweit keine Verantwortung, insbesondere falls es mangels Mitwirkung zu Verzögerungen oder Leistungsstörungen kommt.

§ 5 – Preise und Zahlungsbedingungen

1. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, erfolgt die Vergütung auf der Grundlage der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Vergütungssätze von act.
2. Sollten sich aufgrund neuer Gesetze oder Verordnungen bestehende Regelungen ändern, durch die act verpflichtet wird, vom Kunden gekaufte Hardware- und Software-Produkte zu sammeln und zu entsorgen, werden diese Kosten dem Kunden zu den jeweils gültigen Entsorgungssätzen in Rechnung gestellt.
3. act behält sich bei Dauerschuldverhältnissen vor, bei Steigerung der eigenen Kosten die vereinbarten Preise unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten entsprechend zu erhöhen. Sofern die Preiserhöhung 10% des ursprünglichen Preises übersteigt, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag zum Ablauf des nächsten Kalendermonats nach Mitteilung der Erhöhung zu kündigen.
4. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer.
5. act kann die Erbringung von Lieferungen und Leistungen verweigern, wenn nach Vertragsabschluss die Gefahr mangelnder Leistungsfähigkeit des Kunden erkennbar wird, insbesondere dadurch, dass der Kunde in Zahlungsverzug gerät. Das Leistungsverweigerungsrecht entfällt, wenn der Kunde die Gegenleistung bewirkt, Vorauszahlung oder Sicherheit leistet. Sind die Gegenleistung, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist nicht erbracht, kann act von einzelnen oder allen der betroffenen Verträge jeweils ganz oder teilweise zurücktreten. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt act unbenommen.
6. Zur Aufrechnung ist der Kunde nur berechtigt, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen

Vertragsverhältnis beruht wie die streitige Forderung und unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

§ 6 – Eigentumsvorbehalt

1. Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises sowie sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden entstandener bzw. entstehender Forderungen bleiben alle gelieferten Erzeugnisse im Eigentum von act (nachfolgend zusammen „Vorbehaltsware“). Bei laufender Rechnung gilt das vorbehaltene Eigentum als Sicherung der act zustehenden Saldoforderung.
2. Der Kunde ist bis auf Widerruf zur Verbindung und Verarbeitung der Vorbehaltsware im ordentlichen Geschäftsverkehr berechtigt. Das gilt jedoch nur, solange er seinen Verpflichtungen gegenüber act fristgerecht nachkommt. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsware zu verpfänden, zur Sicherheit zu übereignen oder sonstige das Eigentum von act gefährdende Verfügungen zu treffen.
3. Veräußert der Kunde die Vorbehaltsware, so tritt er bereits im Voraus sämtliche Ansprüche und Forderungen aus der Weiterveräußerung, bis zur vollständigen Tilgung aller Forderungen von act, zur Sicherung an act ab. Wird die Vorbehaltsware mit anderen, act nicht gehörenden Waren verbunden oder verarbeitet und – auch zu einem Gesamtpreis – abgegeben, erstreckt sich die Abtretung an act nur auf den Teil der Forderung, der dem zwischen act und dem Kunden vereinbarten Preis zuzüglich einer Sicherheitsmarge von 10 % dieses Preises entspricht. act nimmt diese Abtretungen an. Der Kunde ist widerruflich ermächtigt, die an act abgetretenen Forderungen treuhänderisch für act im eigenen Namen einzuziehen. act kann diese Ermächtigung sowie die Berechtigung zur Weiterveräußerung widerrufen, wenn der Kunde mit wesentlichen Verpflichtungen wie beispielsweise der Zahlung gegenüber der act in Verzug ist.
4. Auf Verlangen von der act hat der Kunde die Abtretung den Vertragspartnern der abgetretenen Forderung bekannt zu geben und der act alle zur Einziehung der abgetretenen Forderungen erforderlichen Angaben und Unterlagen zukommen zu lassen. act ist ebenfalls berechtigt, die Abtretung gegenüber diesen offen zu legen.
5. Übersteigt der Wert der für act bestehenden Sicherheiten die zu sichernden Forderungen insgesamt um mehr als 10 %, ist der Kunde berechtigt, insoweit Freigabe zu verlangen.

§ 7 – Gewährleistung, Untersuchungspflicht

1. Gewährleistungsrechte des Kunden im Hinblick auf Liefergegenstände setzen voraus, dass der Kunde den Liefergegenstand nach Übergabe überprüft und act erkennbare Mängel unverzüglich, spätestens jedoch zwei Wochen nach Übergabe schriftlich unter Beschreibung des Mangels mitteilt; verborgene Mängel müssen der act unverzüglich nach ihrer Entdeckung schriftlich mitgeteilt werden.
2. Bei jeder Mängelrüge steht der act das Recht zur Besichtigung und Prüfung des beanstandeten Liefergegenstandes zu. Dafür wird der Kunde der act notwendige Zeit und Gelegenheit einräumen. act kann von dem Kunden auch verlangen, dass er den beanstandeten Liefergegenstand an der act auf Kosten von der act zurückschickt. Erweist sich eine Mängelrüge des Kunden als vorsätzlich oder grob fahrlässig unberechtigt, ist er der act zum Ersatz aller in diesem Zusammenhang entstandenen Aufwendungen – z.B. Fahrt- und Monteurkosten oder Versandkosten – verpflichtet.
3. act übernimmt keine Gewähr für Schäden, die aufgrund ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung, fehlerhafter Inbetriebnahme oder Behandlung, fehlerhafter Reparatur- oder Nachbesserungsversuche des Kunden oder Dritter, natürlicher Abnutzung oder ungeeigneter Betriebsmittel entstehen, sofern die Schäden nicht von der act zu vertreten sind.
4. Die Verjährungsfrist für den Mängelanspruch für Liefergegenstände und Werkleistungen beträgt zwölf Monate seit ihrer Ablieferung bzw. ihrer Abnahme durch den Kunden. Etwaige Rückgriffsansprüche nach §§ 478, 479 BGB bleiben unberührt.
5. Eine weitere Gewährleistung ist ausgeschlossen, act übernimmt insbesondere keine Gewähr für die ununterbrochene Betriebsbereitschaft von Hard- und/oder Software, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart wurde.

§ 8 – Haftung und Schadensersatz

1. act haftet für entstandenen Schaden insoweit, als
 - a) ihr oder ihren gesetzlichen Vertretern Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt,
 - b) der Schaden auf das Fehlen einer garantierten Beschaffenheit oder die sonstige Nichterfüllung einer gewährten Garantiezurückgeht, soweit der beschriebene Garantiefall eingetreten ist und der Kunde durch die Garantie gerade vor dem eingetretenen Schaden geschützt werden sollte,
 - c) es sich um schuldhaft verursachte Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit, oder
 - d) um Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz, oder
 - e) um Ansprüche aufgrund sonstiger zwingender gesetzlicher Haftungsvorschriften handelt.
2. Darüber hinaus haftet act nur für solche Schäden, die aus einer Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet. Im Falle mehrerer Schäden im Rahmen derselben Vertragsbeziehung (z.B. Rahmenliefervertrag) ist die Haftung auf eine maximale Höhe von insgesamt € 1 Million pro Vertragsjahr begrenzt. Eine darüber hinausgehende Haftung ist ausgeschlossen. Die act haftet nicht für eingangenen Gewinn oder mittelbare Schäden.
3. act übernimmt keine Haftung für Schäden und Nachteile, die daraus entstehen, dass eine EDV-Anlage oder ein Teil davon zu Reparatur- oder Wartungszwecken während der produktiven Zeit des Kunden ausgeschaltet oder in sonstiger Weise beeinträchtigt werden muss. Der Kunde kann allerdings auf eigene Verantwortung ausdrücklich verlangen, dass der act geschuldete Reparatur- oder Wartungsarbeiten zu bestimmten Zeiten nicht vornimmt.
4. Der Kunde ist verpflichtet, in angemessenen Abständen, jedoch mindestens einmal pro Tag, Sicherungskopien von seinen Daten anzufertigen. Eine Verletzung dieser Pflicht gilt als Mitverschulden. Für den Verlust der Daten und deren Wiederherstellung haftet act nur dann, wenn ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen, zumindest solche nach Satz 1, seitens des Kunden nicht vermeidbar gewesen wäre.
5. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für die Erfüllungsgehilfen von act, insbesondere ihre Mitarbeiter und Beauftragten.

§ 9 – Urheberrechte und gewerbliche Schutzrechte

- Der Kunde ist nur berechtigt, die ihm zur Durchführung des Vertrages überlassene Programme, Zeichnungen, Verfahrensbeschreibungen und sonstigen Unterlagen für den vertraglich vorgesehenen Gebrauch zu verwenden. Sämtliche Urheberrechte, Nutzungsrechte und sonstige Schutzrechte verbleiben bei act. Eine über den notwendigen vertraglichen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung und Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet.
- act behält sich ihre Urheberrechte an von ihr im Rahmen des Vertrages erbrachten Leistungen oder Lieferungen ausdrücklich vor. Entsteht durch die Leistungen von act ein Urheberrecht, erhält der Kunde ein einfaches, zeitlich unbegrenztes Recht zur Nutzung ausschließlich im Rahmen seines Geschäftsbetriebes. Der Kunde ist zur Unterlizenzierung und zur Weiterübertragung nicht berechtigt.

§ 10 – Geheimhaltung

Der Kunde ist verpflichtet, alle ihm im Zusammenhang mit der Vorbereitung und Durchführung des Vertrages bekannt werdenden betrieblichen und technischen Informationen, an denen act ein Geheimhaltungsinteresse haben kann, sowie alle Produkt- und Geschäftsgeheimnisse – auch nach Beendigung des Vertrages – vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben und nicht für vertragsfremde Zwecke zu verwenden.

§ 11 – Schlussbestimmungen

- act ist berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise durch Dritte ausführen zu lassen, sofern der Kunde dem nicht ausdrücklich unter Darlegung wichtiger Gründe widerspricht.
- Eine Abtretung oder Übertragung von Rechten und/oder Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von act. Insbesondere gehen durch die Weitergabe der von einem Servicevertrag erfassten Geräte an Dritte nicht die für diese Geräte vereinbarten Ansprüche auf die Erbringung der Serviceleistungen auf den Dritten über, es sei denn, act stimmt einem solchen Rechtsübergang ausdrücklich und schriftlich zu.
- Erfüllungsort für beide Seiten sowie Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag ist Kiel. act bleibt jedoch berechtigt, den Kunden auch vor einem anderen gesetzlich zuständigen Gericht in Anspruch zu nehmen.
- Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf (UN-Kaufrecht/CISG).
- Änderungen und Ergänzungen der getroffenen Vereinbarungen und dieser Bedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
- Sollte eine oder mehrere dieser Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder sollte der auf ihrer Grundlage abgeschlossene Vertrag eine Regelungslücke aufweisen, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Vereinbarung werden die Vertragspartner diejenige wirksame Regelung treffen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.

Teil II: Zusätzliche Bedingungen für die Lieferung von Hard- und Software und Implementierung

Soweit act Hard- und/oder Software liefert und/oder Implementierungs- und/oder Anpassungsleistungen erbringt, gelten die nachfolgenden zusätzlichen Bedingungen für die Lieferung von Hard- und Software und Implementierung ergänzend zu den allgemeinen Bedingungen in Teil I.

§ 12 – Lieferungen, Gefahrübergang und Versicherung

- Soweit nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, liegt die Verantwortung für die Auswahl bestellter Liefergegenstände und für die mit ihnen vom Kunden beabsichtigten Ergebnisse sowie für das Zusammenwirken einzelner Komponenten allein beim Kunden. Sollte act im Auftrag des Kunden Software oder/und Menüs (Images), die der Kunde von dem Hersteller der Software oder/und der Menüs lizenziert bekommen hat, auf die Hardware aufspielen, so garantiert der Kunde act, dass er die Lizenzen zumindest in der Anzahl erworben hat, mit der er act zur Installation beauftragt hat. Weiterhin garantiert er, dass er entsprechend den Lizenzbestimmungen berechtigt ist, act mit einer solchen Dienstleistung zu beauftragen. Der Kunde stellt act von sämtlichen Ansprüchen Dritter vollständig frei, die im Zusammenhang mit dieser Dienstleistung geltend gemacht werden. Sofern der Kunde act im Rahmen der vereinbarten Leistungserbringung Software zur Verfügung stellt, gewährleistet der Kunde, dass er berechtigt ist, act die Nutzung einzuräumen. Der Kunde stellt act von sämtlichen Ansprüchen Dritter vollständig frei, die im Zusammenhang mit dieser Nutzung geltend gemacht werden.
- act behält sich vor, bei Abkündigung von Produkten durch den Hersteller anstelle der bestellten Liefergegenstände Nachfolgemodelle zu liefern, sofern diese hinsichtlich der Funktionalität und Qualität vergleichbar sind und die vom Kunden geforderten Spezifikationen erfüllen. act wird in einem solchen Fall dem Kunden den Preis für das Nachfolgemodell rechtzeitig bekannt geben. Kommt keine Einigung zustande, wird act dem Kunden einen geeigneten alternativen Liefergegenstand anbieten.
- act ist berechtigt, Programm- und Produktdokumentationen sowie sonstige Unterlagen in englischer Sprache zu liefern.

§ 13 – Annahmeverzug

- Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er sonstige Mitwirkungspflichten, ist act berechtigt, die Geräte auf Gefahr und Kosten des Kunden angemessen einzulagern. act ist unbeschadet ihrer sonstigen Rechte zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn eine dem Kunden gesetzte angemessene Nachfrist zur Abnahme der Lieferung erfolglos verstreicht.
- Hält der Kunde etwaige vereinbarte Vor-Ort-Termine nicht ein, ist act berechtigt, ihm die Kosten für diesen Einsatz entsprechend der üblichen Stundensätze in Rechnung zu stellen, sofern es act nicht gelingt, den Mitarbeiter anderweitig entsprechend einzusetzen.

§ 14 – Abnahme von Leistungen

Von der act für den Kunden erbrachte Werk- und Installationsleistungen sind innerhalb von zwei Wochen nach Übergabe vom Kunden in Anwesenheit von Vertretern beider Parteien abzunehmen. Unterlässt der Kunde die Abnahme aus anderen Gründen als

wegen eines Mangels, gilt die Abnahme als erklärt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Bereitstellung zur Abnahme die Abnahme schriftlich verweigert. Solange act die schriftliche Abnahmebestätigung des Kunden nicht übergeben wurde, ist der Kunde nicht berechtigt, das Werk produktiv zu benutzen. Bringt der Kunde das Werk dennoch zum produktiven Einsatz, gilt dies als Abnahme.

Teil III: Zusätzliche Bedingungen für Wartung und Pflege

Soweit act Leistungen im Rahmen von Wartung und Pflege erbringt, gelten die nachfolgenden zusätzlichen Bedingungen für Wartung und Pflege ergänzend zu den allgemeinen Bedingungen in Teil I.

§ 15 – Umfang der Serviceleistungen

- Die von act zu erbringenden Wartungs- und Pflegeleistungen (nachfolgend "Serviceleistungen") beziehen sich ausschließlich auf die entweder im Vertrag oder in einer nachträglichen schriftlichen Vereinbarung der Parteien hinsichtlich Hersteller, Typ sowie Serien- und Gerätenummer näher spezifizierten Geräte oder Systemkonfigurationen.
- act erbringt die Serviceleistungen telefonisch oder vor Ort beim Kunden. Die Auswahl zwischen diesen Arten der Leistungserbringung liegt im Ermessen von der act, es sei denn, im Vertrag ist ausdrücklich eine bestimmte Art der Leistungserbringung vereinbart. Nach Absprache mit dem Kunden kann auch eine Fernwartungslösung implementiert werden. Für die Funktionsfähigkeit und Sicherheit der Fernwartungsleistungen außerhalb ihres Geschäftsbetriebs übernimmt act keine Verantwortung, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- act nutzt zur Leistungserbringung eigene und fremde Wissensdatenbanken, diverse Hersteller-Hotlines sowie öffentliche Dienste, wie zum Beispiel das Internet und entsprechende Leistungsanbieter. act übernimmt keine Haftung oder Gewährleistung für die Funktionsfähigkeit oder den Inhalt solcher Fremdleistungen. Verzögerungen oder Schlechtleistungen, die auf fremde Datenbanken, Hotlines oder Informationsdienste zurückzuführen sind, begründen keine Ansprüche gegen act.
- Sollten im Rahmen der vereinbarten Leistungen bislang unbekannte Probleme oder Serienfehler auftreten, wird act einen Fehlerbericht erstellen und diesen an den entsprechenden Herstellersupport weiterleiten, um eine Behebung des Problems zu erreichen. In einem solchen Fall wird act versuchen, eine Übergangslösung zu schaffen, welche die Umgehung des Problems erlaubt, oder nach Absprache mit dem Kunden eine Alternativ- oder Zwischenlösung suchen, welche die Bedürfnisse des Kunden in annähernd gleicher Weise abdeckt. Gleiches gilt, wenn trotz Einsatz größtmöglicher Sorgfalt und Fachkenntnis unlösbare Probleme auftreten oder ein Auftrag nicht in objektiv angemessener Qualität erbracht werden kann. Eine Haftung oder AGBs der act GmbH weitergehende Gewährleistungen wird von der act insoweit nicht übernommen. Insbesondere gelten in diesen Fällen gegebenenfalls vereinbarte Servicelevelzeiten nicht.
- Ist eine bestimmte Erfolgsquote vereinbart, wird diese von act auf Wunsch des Kunden vorbehaltlich einer anderslautenden Absprache anhand aller betroffenen und erbrachten Serviceleistungen – mit Ausnahme der im vorstehenden Absatz geschilderten Situationen – nach Abschluss eines Kalendermonats ermittelt, wobei allerdings der jeweils erste Monat nach Vertragsbeginn sowie – bei Einbeziehung neuer Hard- oder Software – der erste Monat nach Installation außer Betracht bleiben.
- Änderungen des Aufstellungsortes der betroffenen Geräte oder Systeme sind act rechtzeitig schriftlich mitzuteilen. Plant der Kunde Änderungen oder Erweiterungen der von einem Servicevertrag erfassten Hard- oder Software oder ihrer Zusammenfassung, wird er act unverzüglich von diesen Planungen unterrichten. Soweit die Änderungen oder Erweiterungen der act ihre Leistungserbringung erschweren oder unmöglich machen, ist act nicht länger zur Erbringung ihrer Serviceleistungen verpflichtet. In diesen Fällen wird act im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten ein Angebot für die Wartung des veränderten oder erweiterten Teil- oder Gesamtsystems unterbreiten. Kommt zwischen den Parteien keine Einigung im Hinblick auf die Wartung des veränderten oder erweiterten Systems zustande, hat dies auf die vom Kunden zu zahlenden Servicegebühren keinen Einfluss.
- act erhält vom Kunden auf Wunsch eine aktuelle Liste der autorisierten Ansprechpartner.
- Der Kunde muss bei einem Releasewechsel über die betreffenden Lizenzrechte für die zu installierende Software verfügen bzw. diese erwerben.

§ 16 – Servicezeiten

- Serviceleistungen erbringt act grundsätzlich Montag bis Donnerstag von 07.30 bis 17.00 Uhr und Freitag von 07.30 bis 15.00 mit Ausnahme von Feiertagen (nachfolgend "Servicebereitschaftszeit"). Weitergehende Servicebereitschaftszeiten können schriftlich gegen gesonderte Vergütung entweder allgemein oder für Einzelfälle vereinbart werden.
- Von act gegebenenfalls zugesagte Servicelevelzeiten (z. B. Reaktionszeiten) gelten nur im Rahmen der vereinbarten Servicebereitschaftszeiten. Wird eine Kundenanforderung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaftszeiten entgegengenommen, wird sie im Hinblick auf von act einzuhaltende Servicelevelzeiten so behandelt, als wäre sie zu Beginn der nachfolgenden Servicebereitschaftszeit eingegangen. Liegt das Ende der Servicelevelzeit außerhalb der Servicebereitschaftszeit, wird die Servicelevelzeit unterbrochen und läuft mit Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit weiter, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben.
- Kann act die geschuldeten Leistungen innerhalb der vereinbarten Servicelevelzeiten trotz aller Bemühungen nicht erbringen, ist act berechtigt, innerhalb der vereinbarten Servicelevelzeit nach eigenem Ermessen anstelle der geschuldeten Leistungen für eine Übergangsphase eine vergleichbare Zwischenlösung zu erbringen, z. B. ein vergleichbares Ersatzgerät zur Verfügung zu stellen.
- Verlangt der Kunde Serviceleistungen über die vereinbarten Serviceleistungen oder -termine hinaus, wird act sich im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bemühen, diese zusätzlichen Serviceleistungen zu erbringen. Zusätzliche Serviceleistungen sind nach den allgemein gültigen Vergütungssätzen von act zu vergüten, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist. Vereinbarte Servicelevelzeiten gelten für zusätzliche Serviceleistungen nicht.
- Für das Einspielen von neuer Software im Serviceumfeld müssen grundsätzlich gesonderte Termine mit act vereinbart werden.
- Fahrtkosten werden von act immer extra in Rechnung gestellt. Die aktuellen Preise sind bei act zu erfragen.