

ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN VOIP-SERVICES

der **Implement-IT GmbH**, Geistkircher Str. 18, 66386 St. Ingbert

(Stand: November 2021)

Teil I:Anwendungsbereich, Einbeziehung, Vertragsschluss und Vertragsgegenstand**§ 1. Anwendungsbereich, Einbeziehung**

(1) Die Implement-IT GmbH (nachfolgend „**Implement**“ genannt) bietet unter Einsatz von informationstechnischen Virtualisierungslösungen dynamisch an den Bedarf der Kunden angepasste bzw. anpassbare, Software-Lösungen für den Betrieb von virtuellen, VoIP-basierte Telefonanlagen, die über ein Datenkommunikationsnetz (i. d. R. das Internet) zur Verfügung gestellt werden (nachfolgend „**VoIP-Software**“ genannt), sowie mit der VoIP-Software kompatible VoIP-Telefonendgeräte (nachfolgend „**VoIP-Endgeräte**“ genannt) an. Zusätzlich bietet Implement Service- und Support-Leistungen im Zusammenhang mit der VoIP-Software und den VoIP-Endgeräten an. Die vorstehenden Leistungen werden nachfolgend gemeinsam als „**VoIP-Services**“ bezeichnet.

(2) Die nachfolgenden Allgemeinen Vertragsbedingungen VoIP-Services (nachfolgend „**AVB VoIP-Services**“ genannt) von Implement gelten für sämtliche Verträge über die Erbringung von VoIP-Services, die zwischen Implement und Kunden abgeschlossen werden (nachfolgend einzeln „**Vertrag**“ genannt). Bezieht der Kunde die VoIP-Endgeräte nicht von Implement, dann findet Teil III (VoIP-Endgeräte) dieser AVB keine Anwendung. Beauftragt der Kunde Implement nicht mit der Erbringung von Service- und Support-Leistungen im Zusammenhang mit der VoIP-Software und den VoIP-Endgeräten, dann finden Teil IV (Service- und Supportleistungen) dieser AVB sowie § 19 Absatz (2) und § 22 (§ Gewährleistungsansprüche bei Service- und Supportleistungen) keine Anwendung. Individualabreden zwischen den Parteien haben stets Vorrang sowohl vor diesen AVB VoIP-Services.

(3) Abweichende, entgegenstehende und ergänzende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung.

(4) Diese AVB VoIP-Services gelten auch für zukünftige Verträge, auch wenn im Einzelfall nicht erneut ausdrücklich auf die Einbeziehung der nachfolgenden AVB VoIP-Services hingewiesen wird.

§ 2. Angebote und Vertragsschluss

(1) Sämtliche Produkt- und Leistungsbeschreibungen, Preise und sonstigen Angaben in Prospekten, Katalogen, Anzeigen, Preislisten und sonstigen Mitteilungen von Implement sind unverbindlich.

(2) Sämtliche Angebote von Implement sind unverbindlich und freibleibend soweit sie nicht ausdrücklich und in Textform als verbindlich bezeichnet sind. Soweit ein Angebot ausdrücklich und in Textform als verbindlich bezeichnet ist, ist dieses Angebot von Implement für einen Zeitraum von 6 Wochen ab dem Datum der

Abgabe verbindlich, es sei denn es ist ausdrücklich und in Textform ein anderer Zeitraum angegeben.

(3) Im Fall eines unverbindlichen Angebots von Implement kommt ein Vertragsschluss erst durch die Bestätigung von Implement in Textform zustande. Spätestens kommt im Falle eines unverbindlichen Angebots der Vertragsschluss mit der Erbringung der Leistung durch Implement zustande. Bei einem verbindlichen Angebot von Implement erfolgt der Vertragsschluss durch den Zugang der in Textform übermittelten Annahmeerklärung des Kunden.

Teil II: VoIP-Software

§ 3. Art und Umfang der Leistung, Verfügbarkeit

(1) Implement stellt dem Kunden nach Maßgabe dieser AVB VoIP-Services für die Laufzeit des Vertrages die in dem Angebot und der Auftragsbestätigung von Implement im Einzelnen aufgeführte VoIP-Software zur entgeltlichen Nutzung zur Verfügung. Die Einzelheiten der VoIP-Software ergeben sich aus dem Angebot von Implement und den Leistungsbeschreibungen des Herstellers/Anbieters der VoIP-Software, die dem Kunden von Implement zur Verfügung gestellt werden.

(2) Implement sowie der Hersteller/Anbieter der VoIP-Software sind berechtigt, Änderungen an der VoIP-Software vorzunehmen, soweit diese Änderungen der Erhaltung der Gebrauchstauglichkeit und/oder der Verbesserung der VoIP-Software dient. Darüber hinaus sind Implement sowie der Hersteller/Anbieter der VoIP-Software berechtigt, diese nach eigenem Ermessen weiterzuentwickeln und einzelne Funktionen zu verändern, hinzuzufügen oder zu entfernen, es sei denn, die nach diesem Vertrag geschuldete Beschaffenheit der VoIP-Software wird hierdurch unzumutbar beeinträchtigt. Über wesentliche Änderungen wird Implement den Kunden spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren; Änderungen, die die Aufrechterhaltung der Gebrauchstauglichkeit, die Sicherheit oder die Einhaltung rechtlicher Vorgaben betreffen, können ohne vorherige Information vorgenommen werden.

(3) Mit Ausnahme vorübergehend clientseitig ablaufender Komponenten (bspw. Applets, Skripte etc.) und etwaig zur Verfügung gestellter Zugangssoftware (bspw. Apps), wird die VoIP-Software ausschließlich auf Servern von Implement und/oder des jeweiligen Herstellers/Anbieters der VoIP-Software betrieben. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung von Kopie der VoIP-Software.

(4) Implement verpflichtet sich, die VoIP-Software mit einer Verfügbarkeit von 99,6 % im Jahresmittel zu erbringen, es sei denn es ist eine höhere oder niedrigere Verfügbarkeit zwischen den Parteien in Textform vereinbart. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der auf ein Jahr entfallenden Zeit abzüglich der auf

ein Jahr hochgerechneten Wartungszeiten (siehe hierzu Absatz (5) unten) und abzüglich der Zeiten der Störung des Geschäftsbetriebes (siehe hierzu Absatz (6) unten).

(5) Wartungszeiten meint den Zeitraum von zwei Stunden je Kalenderquartal in der Zeit von 0:00 – 2:00 Uhr (MEZ), innerhalb dem Implement oder der Hersteller/Anbieter berechtigt ist, Wartungsarbeiten an der VoIP-Software und/oder dem Server, auf dem die VoIP-Software gehostet ist, durchzuführen.

(6) Zeiten der Störung des Geschäftsbetriebes meint die Zeiträume, innerhalb derer die Erreichbarkeit der VoIP-Software und/oder des Servers, auf dem die VoIP-Software gehostet ist, unterbrochen ist durch Störungen im Bereich Dritter, auf die Implement oder der Hersteller/Anbieter keinen Einfluss hat, höhere Gewalt oder kurzfristige Betriebsunterbrechungen, die erforderlich sind, um konkrete Gefährdungen durch einen möglichen Missbrauch durch Dritte (sog. Exploits) vorzubeugen oder zu verhindern (z. B. durch Updates).

(7) Die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenkommunikation zwischen dem von Implement oder dem Hersteller/Anbieter der VoIP-Software betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem IT-System des Kunden ist von Implement nicht geschuldet.

§ 4. Update/Patch Management

(1) Implement ist verpflichtet, die vom Hersteller/Anbieter der VoIP-Software bereitgestellten Updates und Patches aufzuspielen.

(2) Soweit während des Einspielens von Updates und Patches die Nutzung der VoIP-Software nicht oder nur eingeschränkt möglich ist, stimmen sich die Parteien hinsichtlich des Zeitpunkts, zu dem das Einspielen erfolgt, ab.

§ 5. Registrierung und Verwaltung berechtigter Nutzer

(1) Die VoIP-Software wird nur für die Nutzung durch berechtigte und vom Kunden benannte Nutzer (nachfolgend „**Berechtigte Nutzer**“ genannt) zur Verfügung gestellt. Implement ist verpflichtet, die berechtigten Nutzer für die Nutzung der VoIP-Software bei Implement oder dem Hersteller/Anbieter der VoIP-Software anzulegen und dem Kunden die Registrierung der berechtigten Nutzer zu ermöglichen. Abhängig von den Vorgaben des Herstellers/Anbieters der VoIP-Software kann die Registrierung der berechtigten Nutzer die Zustimmung zu zusätzlichen Nutzungs- oder sonstigen Bedingungen des Herstellers/Anbieters der VoIP-Software erfordern.

(2) Soweit Implement nicht mit der Erbringung von Service- und Support-Leistungen im Zusammenhang mit der VoIP-Software beauftragt ist, obliegt die Verwaltung der berechtigten Nutzer dem Kunden und beinhaltet insbesondere die Zuweisung der Rollen und Rechte der berechtigten Nutzer sowie die Löschung derjenigen Nutzer, die nicht länger berechtigte Nutzer sein sollen.

§ 6. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält einfache, nichtausschließliche, nicht übertragbare sowie räumlich auf den Gebrauch innerhalb der EU und des EWR und zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränkte Nutzungsrechte an der VoIP-Software einschließlich etwaig überlassener Anwendungsdokumentation. Dazu zählen insbesondere die Rechte

(a) zur dauerhaften oder vorübergehenden Vervielfältigung, ganz oder teilweise, durch Laden, Anzeigen, Ablaufen, Übertragen in den Arbeitsspeicher oder Speichern der VoIP-Software zum Zwecke ihrer Ausführung auf dem Server des Herstellers/Anbieters der VoIP-Software oder des Kunden sowie zum Zwecke der Beobachtung, Untersuchung oder zum Test der VoIP-Software und

(b) das Recht zur Umarbeitung, soweit dies zur bestimmungsgemäßen Benutzung der VoIP-Software einschließlich der Fehlerberichtigung notwendig ist.

(2) Die nach vorstehendem Absatz (1) eingeräumten Nutzungsrechte sind auf die berechtigten Nutzer begrenzt (sog. Named User-Konzept).

(3) Über die nach vorstehendem Absatz (1) eingeräumten Nutzungsrechte hinausgehende Nutzungsrechte an der VoIP-Software erhält der Kunde nicht. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die VoIP-Software zu anderen als in vorstehendem Absatz (1) angegebenen Zwecken zu vervielfältigen, umzuarbeiten, zu verbreiten, öffentlich wiederzugeben oder öffentlich zugänglich zu machen. Die weitergehende Rechte des Kunden gemäß der §§ 69d, 69e Urheberrechtsgesetz (UrhG) bleiben unberührt.

(4) Der Kunde ist nicht berechtigt, die VoIP-Software an Dritte zu veräußern, zu verschenken, zu verleihen, zu vermieten, zu verleasen oder zu verpfänden.

(5) Der Kunde ist nicht berechtigt, vorhandene Schutzmechanismen der VoIP-Software gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen, es sei denn dies ist zur bestimmungsgemäßen Benutzung der VoIP-Software einschließlich der Fehlerberichtigung notwendig.

(6) Unbeschadet der gemäß dieses § 6 (Nutzungsrechte) eingeräumten Nutzungsrechte verbleiben sämtliche Rechte an der VoIP-Software bei Implement bzw. dem Hersteller/Anbieter der VoIP-Software.

(7) Soweit der Hersteller/Anbieter der VoIP-Software dem Kunden zusätzlich zu oder anstelle von Implement Nutzungsrechte an der VoIP-Software einräumt, vereinbaren die Parteien die Einbeziehung der diesbezüglichen Bedingungen des Herstellers/Anbieters der VoIP-Software im Wege eines echten Vertrages zugunsten Dritter. Die betreffenden Bedingungen des Herstellers/Anbieters der VoIP-Software werden dem Kunden mit dem Angebot von Implement zur Verfügung gestellt bzw. bekannt gegeben.

§ 7. Anpassung der Kapazitäten der VoIP-Software

- (1) Abhängig von dem vom Kunden gewählten Tarif, ist der Kunde einseitig berechtigt, die Kapazitäten der VoIP-Software (d. h. Anzahl der berechtigten Nutzer) nach Maßgabe der folgenden Regelungen zu erhöhen oder zu verringern.
- (2) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform und vorbehaltlich der Verfügbarkeit bei Implement ist eine Erhöhung der Nutzungsmöglichkeiten der VoIP-Software, d. h. der berechtigten Nutzer, möglich. Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform ist eine Verringerung der Nutzungsmöglichkeiten der VoIP-Software auf wenigstens einen berechtigten Nutzer möglich.
- (3) Der Kunde kann die Erhöhung oder Verringerung durch eine Mitteilung in Textform verlangen. In dieser Mitteilung sind die von Implement zusätzlichen zur Verfügung zu stellenden bzw. die vom Kunden nicht mehr gewünschten berechtigten Nutzer anzugeben. Geht die Mitteilung Implement mindestens acht Kalendertagen vor Ende des Kalendermonats zu, dann wird Erhöhung oder Verringerung der berechtigten Nutzer mit Beginn des folgenden Kalendermonats nach Zugang der Mitteilung, andernfalls mit Beginn des übernächsten Kalendermonats des Kunden wirksam. Eine Erhöhung der berechtigten Nutzer ist im Rahmen der Verfügbarkeit unbegrenzt, eine Verringerung der berechtigten Nutzer maximal vier Mal pro Vertragsjahr zulässig.
- (4) Die Einzelheiten der möglichen Anpassungen und die Auswirkungen auf die von Kunden geschuldete Vergütung ergeben sich aus den vom Kunden gewählten Tarifen.

§ 8. Pflichten des Kunden

- (1) Soweit im Angebot und/oder der Auftragsbestätigung von Implement besondere Vorgaben zu den Einsatzbedingungen für die VoIP-Software enthalten sind, ist der Kunde verpflichtet, diese Vorgaben einzuhalten. Im Übrigen ist der Kunde verpflichtet, die von ihm für die Nutzung der VoIP-Software eingesetzten Softwareanwendungen (bspw. Internetbrowser) und Hardwarekomponenten auf dem aktuellen Stand zu halten.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, geeignete und den anerkannten Regeln der Technik entsprechende Vorkehrungen zur Verhinderung von unbefugten Zugriffen Dritten auf die VoIP-Software zu treffen.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, die in der VoIP-Software enthaltenen Schutzvermerke (bspw. Copyright-Vermerke und andere Rechtsvorbehalte) unverändert beizubehalten.

Teil III:
VoIP-Endgeräte

§ 9. Miete der VoIP-Endgeräte

(1) Nach Maßgabe dieser AVB VoIP-Services werden dem Kunden für die Laufzeit des Vertrages die in dem Angebot und der Auftragsbestätigung von Implement im Einzelnen aufgeführten VoIP-Endgeräte für die entgeltliche Nutzung zur Verfügung gestellt.

(2) Implement ist verpflichtet, die VoIP-Endgeräte vorinstalliert mit der für den Betrieb erforderlichen Softwareanwendungen und einem Benutzerhandbuch in elektronischer Form oder als Online-Hilfe in Deutsch bereitzustellen und auf Gefahr und Kosten des Kunden an die vom Kunden angegebene Lieferanschrift zu liefern.

(3) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform ist Implement nicht verpflichtet, die VoIP-Endgeräte beim Kunden aufzustellen, an das Strom- und Datennetz anzuschließen und die Betriebsbereitschaft der VoIP-Endgeräte in Verbindung mit der VoIP-Software herzustellen.

§ 10. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält einfache, nichtausschließliche, nicht übertragbare sowie räumlich auf den Gebrauch innerhalb der EU und des EWR sowie zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränkte Nutzungsrechte an den für den Betrieb der VoIP-Endgeräte erforderlichen Softwareanwendungen einschließlich etwaig überlassener Anwendungsdokumentation.

(2) Über die nach vorstehendem § 6 Absatz (1) eingeräumten Nutzungsrechte hinausgehende Nutzungsrechte an den für den Betrieb der VoIP-Endgeräte erforderlichen Softwareanwendungen erhält der Kunde nicht. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die für den Betrieb der VoIP-Endgeräte erforderlichen Softwareanwendungen zu anderen als in vorstehendem § 6 Absatz (1) angegebenen Zwecken zu vervielfältigen, umzuarbeiten, zu verbreiten, öffentlich wiederzugeben oder öffentlich zugänglich zu machen. Die weitergehende Rechte des Kunden gemäß der §§ 69d, 69e Urheberrechtsgesetz (UrhG) bleiben unberührt.

(3) Der Kunde ist nicht berechtigt, die für den Betrieb der VoIP-Endgeräte erforderlichen Softwareanwendungen an Dritte zu veräußern, zu verschenken, zu verleihen, zu vermieten, zu verleasen oder zu verpfänden.

(4) Der Kunde ist nicht berechtigt, vorhandene Schutzmechanismen der für den Betrieb der VoIP-Endgeräte erforderlichen Softwareanwendungen gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen, es sei denn dies ist zur bestimmungsgemäßen Benutzung der für den Betrieb der VoIP-Endgeräte erforderlichen Softwareanwendungen einschließlich der Fehlerberichtigung notwendig.

(5) Unbeschadet der gemäß dieses § 6 (Nutzungsrechte) eingeräumten Nutzungsrechte verbleiben sämtliche Rechte an den für den Betrieb der VoIP-Endgeräte erforderlichen Softwareanwendungen bei Implement bzw. dem Hersteller/Anbieter der für den Betrieb der VoIP-Endgeräte erforderlichen Softwareanwendungen.

§ 11. Anpassung der Anzahl der VoIP-Endgeräte

(1) Abhängig von dem vom Kunden gewählten Tarif und vorbehaltlich der Verfügbarkeit seitens Implement oder des Herstellers/Anbieters, ist der Kunde einseitig berechtigt, die Anzahl der VoIP-Endgeräte unter entsprechender Anwendung des § 7 (Anpassung der Kapazitäten der VoIP-Software) zu erhöhen oder zu verringern.

(2) Soweit sich aus der Mitteilung des Kunden nichts Gegenteiliges ergibt, gilt die Erhöhung oder Verringerung der Kapazitäten der VoIP-Software zugleich als entsprechende Erhöhung oder Verringerung der Anzahl der VoIP-Endgeräte, vorausgesetzt der Kunde bezieht neben der VoIP-Software auch die VoIP-Endgeräte von Implement.

(3) Die Einzelheiten der möglichen Anpassungen und die Auswirkungen auf die von Kunden geschuldete Vergütung ergeben sich aus den vom Kunden gewählten Tarifen.

Teil IV:

Service- und Supportleistungen

§ 12. Art und Umfang der Leistung

(1) Für die Bestimmung von Art und Umfang der von Implement zu erbringenden Leistungen sind das von Implement erstellte Angebot und die darin enthaltenen Angaben sowie die vom Kunden vor Angebotsabgabe übermittelten Unterlagen und Informationen maßgebend. Gleiches gilt für die vertragsgegenständlichen VoIP-Software und VoIP-Endgeräte.

(2) Implement erbringt die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen nach den anerkannten Regeln der Technik unter Berücksichtigung der ihm bekannten Richtlinien der Hersteller der vertragsgegenständlichen VoIP-Software und VoIP-Endgeräte. Vereinbaren die Parteien eine bestimmte Ausführungsart der Leistungen, insbesondere durch Bezugnahme auf technische Richtlinien (bspw. DIN, EN, VDI, VDMA u. Ä.), bestimmen diese Leistungsbeschreibungen im Verhältnis der Parteien zueinander insoweit die anerkannten Regeln der Technik.

§ 13. Wartung sowie Störungs- und Fehlerbeseitigung

(1) Implement ist verpflichtet, regelmäßige Überprüfungen der und Wartungsarbeiten an den vertragsgegenständlichen VoIP-Software und VoIP-Endgeräte durchzuführen sowie die von den Herstellern der VoIP-Endgeräten oder von Implement selbst bereitgestellten Updates und Patches aufzuspielen. Soweit während dieser

Überprüfungen und/oder Wartungen bzw. des Aufspiels die Nutzung der VoIP-Software und/oder VoIP-Endgeräte nicht oder nur eingeschränkt möglich ist, stimmen sich die Parteien hinsichtlich des Zeitpunkts, zu dem die Überprüfungen und/oder Wartungsarbeiten und/oder das Aufspielen erfolgen soll, ab.

(2) Die Arbeiten zur Störungs- und Fehlerbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten von Implement unter Beachtung ihrer vertraglichen Pflichten. Eine Garantie zur Störungs- oder Fehlerbeseitigung übernimmt Implement nicht.

(3) Implement wird dem Kunden eine Einschätzung zu der für die Störungs- oder Fehlerbeseitigung voraussichtlich benötigten Zeit geben. Sobald für Implement erkennbar ist, dass die geschätzte Zeit nicht eingehalten werden kann, wird sie dies dem Kunden mitteilen.

(4) Die zur Störungs- und Fehlerbeseitigung erforderlichen Leistungen erbringt Implement nach ihrer Wahl. Implement kann auftretende Störungen und Fehler insbesondere durch eine der folgenden Maßnahmen beseitigen:

(a) vorübergehende Bereitstellung einer alternativen Hardware-Komponente, Bereitstellung von Softwarebestandteilen (sog. Patches) oder vollständiger Software-Anwendungen auf Datenträgern oder online zum Download, einschließlich der Installation,

(b) Störungsbeseitigung über einen Remote-Zugriff (siehe § 17 (Remote-Zugriff)) auf das IT-Systems des Kunden,

(c) Vorschlag an den Kunden zur Umgehung der Störung oder des Fehlers oder zur Störungs- oder Fehlerbeseitigung und

(d) für den Fall, dass die vorbezeichneten Maßnahmen nicht möglich oder nicht Erfolg versprechend sind, durch Störungs- oder Fehlerbeseitigung vor Ort; kann die Störungsbeseitigung der von diesem Vertrag erfassten Hardware-Komponenten nicht am Aufstellungsort erfolgen, ist Implement berechtigt, die von diesem Vertrag erfassten Hardware-Komponenten zur Instandsetzung an einen anderen Ort zu verbringen, es sei denn der Kunde lehnt die Instandsetzung aus diesem Grund ab.

§ 14. Administration, Nutzerverwaltung und Anwenderbetreuung

(1) Implement übernimmt für den Kunden die Administration der von diesem Vertrag erfassten VoIP-Software und VoIP-Endgeräte aber der vereinbarten Ebene.

(2) Implement ist verpflichtet, die vom Kunden eingesetzten Nutzer der von diesem Vertrag erfassten VoIP-Software und VoIP-Endgeräte zu verwalten. Die Nutzerverwaltung beinhaltet insbesondere die Zuweisung der Rollen und Rechte der Nutzer sowie im Falle von Named-User-Konzepten die Löschung derjenigen Nutzer, die nicht länger berechnigte Nutzer sein sollen.

(3) Implement ist verpflichtet, die vom Kunden eingesetzten Anwender der von diesem Vertrag erfassten VoIP-Software und VoIP-Endgeräte bei der Einrichtung,

Registrierung und Anwendung der vertragsgegenständlichen VoIP-Software und VoIP-Endgeräte sowie bei Störungen und Fehlern zu betreuen und zu unterstützen.

(4) Nicht von der Anwenderbetreuung erfasst sind Schulungen der Anwender hinsichtlich der generellen Anwendung und Bedienung der vertragsgegenständlichen VoIP-Software und VoIP-Endgeräte sowie die Betreuung und Unterstützung der Anwender bei der Bedienung von Hardware-Komponenten und Software-Anwendungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind.

§ 15. Hotline, Ticketsystem, E-Mail-Kontakt

(1) Implement stellt für die Anfragen (bspw. im Rahmen der Anwenderbetreuung) und Meldung (bspw. von Mängeln, Fehlern und Störungen) die Möglichkeit einer telefonischen Kontaktaufnahme (nachfolgend „Hotline“ genannt), ein Ticketsystem sowie eine Service-E-Mail-Adresse bereit. Die Hotline ist unter der Telefonnummer (+49) (0)6894 16889 120 erreichbar.

(2) Für das Ticketsystem verwendet Implement die Software ServiceDesk Plus des Herstellers Manage Engine. Aufgaben des Ticketsystems sind die Bereitstellung einer Helpdesk Lösung, eines Servicekatalogs und des Asset Managements. Implement wird vom Kunden über das Ticketsystem gestellte Anfragen und Meldungen innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Betriebszeiten und Reaktionszeiten bearbeiten.

(3) Implement wird vom Kunden per E-Mail an support@implement-it.de eingehende Anfragen und Meldungen innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Betriebszeiten und Reaktionszeiten bearbeiten.

§ 16. Reaktionszeiten, SLA

(1) Die Bearbeitung eingehender Anfragen erfolgt innerhalb der gewöhnlichen Betriebszeiten und innerhalb einer angemessenen Reaktionszeit. Die gewöhnlichen Betriebszeiten von Implement sind von Montag bis Freitag von 8:00 – 17:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage im Saarland, Deutschland.

(2) Haben die Parteien bestimmte Service Level vereinbart, dann ist Implement abweichend von vorstehendem Absatz (1) verpflichtet, eingehende Anfragen innerhalb der in dem jeweiligen Service Level angegebenen Betriebszeiten und Reaktionszeiten zu bearbeiten.

(3) Die Reaktionszeit ist eingehalten, wenn Implement innerhalb des Laufs der Reaktionszeit Maßnahmen zur Störungsbeseitigung/Instandsetzung/Anwenderbetreuung einleitet.

§ 17. Remote-Zugriff

(1) Der Kunde gewährt Implement die telekommunikative Anbindung an das IT-System des Kunden im Wege der Datenfernübertragung, wobei die technischen Einzelheiten zwischen den Parteien im Einzelfall vereinbart werden (nachfolgend

„Remote-Zugriff“ genannt). Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung wird die einzusetzende Fernwartungs-Software von Implement kostenfrei bereitgestellt und nach Maßgabe dieses Vertrages betreut.

(2) Die Parteien werden einen Übergabepunkt vereinbaren, bis zu dem der Kunde die Zuständigkeit für die Gewährleistung der Kommunikationsmöglichkeit hat. Jenseits dieses Übergabepunktes hat keine Partei für die erfolgreiche Übermittlung von Daten einzustehen.

§ 18. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Voraussetzung für die Erbringung der Leistungen nach diesem Vertrag ist, dass der Kunde

(a) die vertragsgegenständlichen VoIP-Software und VoIP-Endgeräte auf dem aktuellen Stand betreibt, es sei denn, das Betreiben auf dem aktuellen Stand ist für den Kunden unzumutbar (bspw., wenn der aktuelle Stand Fehler enthält und der Betrieb der fehlerhaften VoIP-Software und VoIP-Endgeräte den Betriebsablauf beim Kunden beeinträchtigen würde),

(b) die vertragsgegenständlichen VoIP-Endgeräte nicht ohne Absprache mit Implement an einem andern als dem bei Abschluss dieses Vertrages maßgeblichen Ort und in einer anderen als der bei Abschluss dieses Vertrages maßgeblichen Systemumgebung betreibt und

(c) Implement über Änderungen an den vertragsgegenständlichen VoIP-Software und VoIP-Endgeräte, die nicht von Implement durchgeführt, veranlasst oder mit dieser zuvor abgestimmt waren, unverzüglich informiert.

(2) Störungen an den vertragsgegenständlichen VoIP-Endgeräten und Fehler an der vertragsgegenständlichen VoIP-Software wird der Kunde möglichst detailliert unter Beschreibung der Symptome, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die von diesem Vertrag erfassten VoIP-Software und VoIP-Endgeräte schildern. Der Kunde soll sich dazu des von Implement bereitgestellten Ticketsystems bedienen.

(3) Soweit Implement verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung sie per Remote-Zugriff über das IT-System des Kunden auf die vertragsgegenständlichen VoIP-Software und VoIP-Endgeräte zugreifen muss, hat der Kunde den Remote-Zugriff über ein Kommunikationsnetz (bspw. Internet) zu ermöglichen. Sollte eine Leistungserbringung über den Remote-Zugriff nicht möglich sein, weil dieser Zugriff durch den Kunden nicht hergestellt war, und als Folge ein Vorort-Einsatz erforderlich werden, so berechnet Implement die dafür angefallenen Kosten gemäß Ziffer § 19 (Preise, Preisanpassungen und Aufwände) nach Aufwand.

(4) Der Kunde wird Implement in dem zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen nach diesem Vertrag erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen

sich die vertragsgegenständlichen Hardware- und Software-Komponenten befinden, sowie Zugriff auf die vertragsgegenständlichen Hardware- und Software-Komponenten gewähren.

Teil V:

Entgelte, Entgeltanpassungen und Zahlungsbedingungen

§ 19. Entgelte und Entgeltanpassungen

(1) Der Kunde ist verpflichtet, als Gegenleistung für die von Implement zu erbringenden Leistungen das vereinbarte monatliche Entgelt zu zahlen.

(2) Sämtliche von Implement unter diesem Vertrag zu erbringenden Service- und Supportleistungen (siehe insbesondere § 13 (Wartung sowie Störungs- und Fehlerbeseitigung) und § 14 (Administration, Nutzerverwaltung und Anwenderbetreuung)) sind nach dem tatsächlich angefallenen Zeitaufwand zu vergüten. Das Update/Patch Management für die VoIP-Software (siehe § 4 (Update/Patch Management)) ist mit dem monatlichen Entgelt für die VoIP-Software abgegolten.

(3) Sind in den Angeboten und/oder Auftragsbestätigungen von Implement keine Preise angegeben, dann gilt für die Abrechnung nach Aufwand die im Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültige Preisliste von Implement.

(4) Leistungen von Implement sind im Übrigen auch ohne Vereinbarung einer Vergütung stets zu vergüten, soweit nicht ausnahmsweise ausdrücklich die unentgeltliche Leistungserbringung vereinbart wurde. Haben die Parteien keine Vereinbarung über die Vergütung einer Leistung getroffen, deren Erbringung der Kunde nur gegen eine Vergütung erwarten durfte, dann hat der Kunde die für diese Leistung übliche Vergütung zu entrichten. Im Zweifel gelten die von der Implement in seinen allgemeinen Preislisten ausgewiesenen Vergütungssätze als üblich.

(5) Implement ist berechtigt, das vereinbarte monatliche Entgelt sowie die in der Preisliste angegebenen Entgelte nach billigem Ermessen der Entwicklung derjenigen Kosten, die für die Preisberechnung maßgeblich sind, nach Maßgabe folgender Regelungen anzupassen:

(a) Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, insbesondere wenn sich die Lohnkosten oder die Kosten für die Nutzung von Kommunikationsnetzen erhöhen oder absenken oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen.

(b) Steigerungen bei einer Kostenart (bspw. den Lohnkosten) dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen (bspw. bei den Kosten für die Nutzung von Kommunikationsnetzen) erfolgt. Bei Kostensenkungen (bspw. bei den Kosten für die Nutzung von Kommunikationsnetzen) sind von Implement die Preise zu

ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen (bspw. den Lohnkosten) ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Implement wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nach Möglichkeit mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

(c) Implement wird den Kunden über Entgeltänderungen spätestens 6 Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Entgelte kündigen. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Entgeltänderung nicht, so gilt die Entgeltänderung als von ihm genehmigt. Implement wird den Kunden mit der Mitteilung der Entgeltänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

(d) Eine Preisanpassung ist frühestens mit Wirkung zum Ablauf des ersten vollständigen Kalenderjahres der jeweiligen Vertragslaufzeit zulässig.

§ 20. Zahlungsbedingungen

(1) Bei sämtlichen von Implement in den Angeboten oder sonst wie angegebenen Entgelten handelt es sich um Nettopreise in Euro (EUR) zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlichen Höhe.

(2) Zahlungen sind innerhalb von 8 Kalendertagen nach Zugang der Rechnung auf das in der Rechnung angegebene Bankkonto von Implement zu leisten. Liegt den vom Kunden zu leistenden Zahlungen eine Dauerrechnung zugrunde, dann sind diese Zahlungen jeweils spätestens am dritten Werktag des betreffenden Kalendermonats auf das in der Dauerrechnung angegebene Bankkonto von Implement zu leisten. Implement ist zur Annahme von Schecks und Wechseln nicht verpflichtet.

(3) Soweit Implement eine trotz Fälligkeit nicht erbrachte Zahlung des Kunden nicht ausdrücklich anmahnt oder nach den gesetzlichen Vorschriften eine Mahnung ohnehin entbehrlich ist, kommt der Kunde spätestens in Verzug, wenn er die Zahlung nicht innerhalb von 30 Kalendertagen

(a) nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung, oder

(b) nach Fälligkeit und, wenn der Zeitpunkt des Zugangs der Rechnung oder Zahlungsaufstellung unsicher ist, Empfang der Gegenleistung

leistet.

(4) Während des Verzugs ist die betreffende Entgeltforderung mit Jahreszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Regelungen.

Teil VI:Gewährleistung und Haftung**§ 21. Aufrechterhaltung der Gebrauchstauglichkeit**

(1) Implement ist verpflichtet, die VoIP-Software und die VoIP-Endgeräte während der Vertragslaufzeit in dem zum vertraglich vereinbarten Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten.

(2) Implement hat zu dem Zweck der Aufrechterhaltung der Gebrauchstauglichkeit der VoIP-Software und der VoIP-Endgeräte die erforderlichen Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen selbst oder durch von ihr beauftragte Dritte durchführen zu lassen. Implement hat den Zeitpunkt für die Vornahme von Wartungsarbeiten – wenn und soweit möglich und zumutbar – mit dem Kunden abzustimmen. Sollte eine Abstimmung mit dem Kunden in Bezug auf den Zeitpunkt von Wartungsarbeiten nicht möglich oder zumutbar gewesen sein oder nicht zu einer Einigung geführt haben, ist Implement berechtigt, geplante Wartungsarbeiten innerhalb der gewöhnlichen Betriebszeiten (d. h. Montag bis Freitag von 8:00 – 17:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage im Saarland, Deutschland) oder den in einem vereinbarten Service Level angegebenen Betriebszeiten durchzuführen; zusätzlich ist Implement berechtigt, Wartungsarbeiten an der VoIP-Software in den Wartungszeiten des Herstellers/Anbieters (siehe § 3 Absatz (5) oben) durchzuführen. Bei der Durchführung der Wartungsarbeiten hat Implement auf die Belange des Kunden im Hinblick auf einen möglichst ungestörten Betriebsablauf Rücksicht zu nehmen. Während der Wartungsarbeiten steht die IT-Infrastruktur nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung.

(3) Der Kunde hat Mängel unverzüglich Implement anzuzeigen.

(4) Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

§ 22. Gewährleistungsansprüche bei Service- und Supportleistungen

(1) Gewährleistungsansprüche bei Service- und Supportleistungen wegen Sach- und Rechtsmängel stehen dem Kunden unter Berücksichtigung der nachfolgenden Regelungen nur zu, wenn und soweit diese nach den gesetzlichen Bestimmungen bestehen.

(2) Im Fall eines Sachmangels ist Implement im Wege der Nacherfüllung nach ihrer Wahl zur Beseitigung des Mangels oder zur Lieferung einer mangelfreien Sache verpflichtet.

(3) Nacherfüllungsansprüche verjähren in zwölf Monaten; in den Fällen von Vorsatz bleibt es bei der gesetzlichen Frist. Baut Implement im Rahmen der Nacherfüllung ein neues Teil ein, so beginnt hierdurch die Verjährungsfrist nicht neu zu laufen. Der Neubeginn der Verjährungsfrist durch Anerkennung eines Anspruchs bleibt hiervon unberührt.

§ 23. Haftung und Haftungsbeschränkungen

(1) Implement haftet unbeschränkt für

(a) Schäden aus der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit,

(b) Schäden aus der vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verletzung von solchen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut (nachfolgend „**wesentliche Vertragspflichten**“ genannt), und

(c) Sach- und Vermögensschäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Implement beruhen.

(2) Die Haftung von Implement für Schäden aus der einfach fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist je Schadensfall begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Die Haftung von Implement für Sach- und Vermögensschäden, die auf einer einfach fahrlässigen Pflichtverletzung von Implement beruhen, ist ausgeschlossen. Hat der Kunde es unterlassen, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten oder Programme mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, ist die Haftung von Implement für den Verlust von Daten oder Programmen der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der auch bei einer regelmäßigen Datensicherung eingetreten wäre.

(3) Die Haftungsbegrenzungen nach vorstehendem Absatz (2) gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von Implement.

(4) Die Haftungsbegrenzungen nach vorstehendem Absatz (2) gelten nicht für Ansprüche, die aus den gesetzlichen Regelungen zur Produkthaftung resultieren. Die gesetzlichen Regelungen zur Produkthaftung bleiben von den Regelungen dieses § 23 (Haftung) unberührt.

Teil VII:

Unterbeauftragung Dritter und Abtretung

§ 24. Unterbeauftragung Dritter

(1) Implement ist berechtigt, Dritte mit der Erbringung der von ihm nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen zu beauftragen, soweit nicht durch die Übertragung schutzwürdige Interessen des Kunden betroffen sind.

(2) Implement ist verpflichtet, jede Unterbeauftragung dem Kunden spätestens 14 Kalendertage vor dem geplanten Beginn der Tätigkeiten des Dritten in Textform anzuzeigen.

§ 25. Abtretung

Der Kunde kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit mindestens in Textform erfolgter Zustimmung von Implement abtreten. Implement darf ihre Zustimmung nicht unbillig verweigern.

Teil VIII:

Geheimhaltung und Datenschutz

§ 26. Geheimhaltung

(1) Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten Informationen, die von der jeweiligen Partei ausdrücklich als „vertrauliche Information“ oder „vertraulich“ gekennzeichnet oder bezeichnet sind oder die nach der Verkehrsanschauung auch ohne die Kennzeichnung oder Bezeichnung als „vertrauliche Information“ oder „vertraulich“ als vertraulich angesehen werden (insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse) sowie Informationen von oder über Dritte (bspw. Mitarbeiter, Kunden, Mandanten, Vertragspartner etc.) (nachfolgend „vertrauliche Informationen“ genannt) Stillschweigen zu bewahren und diese nur mit vorheriger schriftlicher Einwilligung der anderen Partei an Dritte weiterzugeben, Dritten gegenüber offenzulegen oder Dritten in sonstiger Weise zugänglich zu machen.

(2) Abweichend von vorstehendem Absatz (1) ist eine Weitergabe, eine Offenlegung oder ein sonstiges Zugänglichmachen auch ohne schriftliche Einwilligung der anderen Partei zulässig, vorausgesetzt

(a) die offenlegende Partei ist zur Weitergabe, Offenlegung oder Zugänglichmachung der betreffenden vertraulichen Informationen durch oder auf Grund Gesetzes oder einer gerichtlichen oder behördlichen Entscheidung verpflichtet,

(b) die Weitergabe, Offenlegung oder Zugänglichmachung der betreffenden vertraulichen Informationen erfolgt an Berater der offenlegenden Partei, die entweder von Berufs wegen oder vertraglich zur Verschwiegenheit hinsichtlich der betreffenden vertraulichen Informationen verpflichtet sind,

(c) die Weitergabe, Offenlegung oder Zugänglichmachung der betreffenden vertraulichen Informationen erfolgt an Mitarbeiter der offenlegenden Partei, verbundene Unternehmen oder externe Dienstleister, die vertraglich zur Verschwiegenheit hinsichtlich der betreffenden vertraulichen Informationen verpflichtet sind, oder

(d) die Weitergabe, Offenlegung oder Zugänglichmachung der betreffenden vertraulichen Informationen ist zur Wahrnehmung der berechtigten Interessen der offenlegenden Partei erforderlich.

(3) Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Vertragsbeendigung bestehen.

§ 27. Datenschutz

Hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Verpflichtungen von Implement als Auftragsverarbeiter i. S. v. Art. 4 Nr. 8, 28 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden gelten zusätzlich die besonderen Regelungen des zwischen den Parteien gesondert abzuschließenden Vertrages über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag.

Teil IX:

Laufzeit, Kündigung und Folgen der Beendigung

§ 28. Vertragslaufzeit und Kündigung

- (1) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform läuft dieser Vertrag auf unbestimmte Zeit.
- (2) Jede Partei ist berechtigt, den Vertrag vollständig oder teilweise (d. h. bezogen auf die VoIP-Endgeräte und/oder Service- und Supportleistungen) gegenüber der anderen Partei ordentlich zu kündigen mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres.
- (3) Soweit sich aus der Kündigung nichts Gegenteiliges ergibt, gilt die Kündigung der VoIP-Software zugleich als Kündigung der VoIP-Endgeräte und der Service- und Supportleistungen.
- (4) Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (5) Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

§ 29. Folgen der Beendigung des Vertrages

Mit Beendigung des Vertrages ist der Kunden verpflichtet, unverzüglich die von Implement zur Verfügung gestellten VoIP-Endgeräte an Implement herausgeben.

Teil X:

Schlussbestimmungen

§ 30. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrechte

- (1) Der Kunde ist nur berechtigt, mit Gegenansprüchen aufzurechnen, die rechtskräftig festgestellt oder von Implement anerkannt sind.
- (2) Der Kunde ist berechtigt, Zurückbehaltungsrechte an der geschuldeten Vergütung nur auf der Grundlage von rechtskräftig festgestellten oder von Implement anerkannten Forderungen, die zudem auf demselben Vertragsverhältnis beruhen müssen, geltend zu machen.

§ 31. Salvatorische Klausel

Falls eine Bestimmung dieses Vertrags nichtig, ungültig oder gleich aus welchem Grund unwirksam ist oder wird, berührt dies unwiderlegbar nicht die Gültigkeit oder Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und dieser Vertrag bleibt mit Ausnahme der nichtigen, ungültigen oder unwirksamen Bestimmung gültig und wirksam. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der nichtigen, ungültigen oder unwirksamen Regelung eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der nichtigen, ungültigen oder unwirksamen Regelung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für den Fall einer Regelungslücke.

§ 32. Rechtswahl, Gerichtsstand

- (1) Dieser Vertrag und alle sich aus diesem ergebenden oder mit diesem im Zusammenhang stehenden außervertraglichen Schuldverhältnisse unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- (2) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, dann ist Erfüllungsort sämtlicher wechselseitiger Verpflichtungen aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag Saarbrücken.
- (3) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, dann ist nicht-ausschließlicher Gerichtsstand für Auseinandersetzungen aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag (einschließlich Auseinandersetzungen bezüglich des Bestehens, der Gültigkeit oder der Kündigung dieses Vertrags oder etwaiger außervertraglicher Schuldverhältnisse aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag) Saarbrücken.